



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés Laboral y Satisfacción de los Usuarios Externos
del Centro de Salud CLAS Ttio, Perú 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión de servicios de la salud

AUTOR:

Bach. Guia Abarca Heidi

ASESORA:

Dra. Marmanillo Manga Rosa Elvira

SECCIÓN:

Ciencias Medicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios en Salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

DR. Salas Ascencio Elmer Amado
Presidente

MGT. Rojas Ocharan Dante Paul
Secretario

DRA. Marmanillo Manga Rosa Elvira
Vocal

DEDICATORIA

A Dios:

Por haberme ayudado avanzar en esta senda y llegar a la meta y por darme energía, paciencia, perseverancia para lograr mis objetivos.

A mis padres (Q..E.P.D.) y mis hermanos

A mis padres mientras estuvieron con vida, me enseñaron a ser constantes y perseverante, sus consejos que me orientan y dirigen mi vida en luchar sin desmayo, siempre unido fuertemente de la mano de Dios, quienes me sostuvieron frente a las dificultades de la vida y a mis hermanos, están a mi lado apoyándome en todo momento, en mi formación profesional.

A mis hijos:

Que son mis motivos en seguir enfrentándome a todos los problemas y obstáculos avanzando adelante, y unidos como una familia sólida.

HEIDI

AGRADECIMIENTO

Me gustaría que con estas palabras pueda expresar mi más sincero agradecimiento en especial a la Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga y a todas aquellas personas que con sus consejos, y apoyo incondicional que han colaborado en terminar este trabajo, con sus consejos, orientación, y seguimiento para continuar en esta nueva senda profesional.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, HEIDI GUIA ABARCA, estudiante del Programa de Maestría en servicios de salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40561700 con la tesis titulada “ **ESTRES LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO PERU 2018**”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagio, auto plagio, piratería, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2018



HEIDI GUIA ABARCA
DNI N° 40561700

PRESENTACIÓN

A continuación presento la tesis titulada **“ESTRES LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO PERU 2018”**.

con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención que se brinda a los pacientes atendidos por estos profesionales que laboran en el centro de salud nivel I-3 de Ttio en el periodo de enero a julio del 2018

Espero cumplir con la aprobación en base al cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad con la finalidad de obtener el Grado Académico de Magister en gestión en servicios en salud.

El autor.

INDICE

Páginas Preliminares	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	vi
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.	13
1.1. Realidad problemática.	
1.2. Trabajos previos.	
1.3. Teorías relacionadas al tema.	
1.4. Formulación del problema.	
1.5. Justificación del estudio.	
1.6. Hipótesis.	
1.7. Objetivos.	
II. MARCO METODOLÓGICO.	
2.1. Diseño de investigación.	
2.2. Variables, operacionalización.	
2.3. Población y muestra.	
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	
2.5. Métodos de análisis de datos.	
2.6. Aspectos éticos.	
III. RESULTADOS.	
IV. DISCUSIÓN.	
V. CONCLUSIONES.	
VI. RECOMENDACIONES.	
VII. REFERENCIAS.	

ANEXOS.

- **Anexo N° 01:** ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV
- **Anexo N° 02:**
AUTORIZACION DE PÚBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV
- **Anexo N° 03:**
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS
- **Anexo N° 04:** INSTRUMENTO VALIDADO
 - VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.
 - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
 - EJEMPLARES DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS.
 - AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE TEST.
- **Anexo N° 05:** SOLICITUD EMITIDA PARA AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO
- **Anexo N° 06:** CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
- **Anexo N° 07:** DATA EXCEL
- **Anexo N° 08:** MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS
- **Anexo N° 09:** MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.
- **Anexo N° 10:** MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

RESUMEN

el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacciones del usuario externo del centro de salud clas ttio en el periodo enero a junio del 2018. Asimismo el diseño de investigación utilizado fue el no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, el presente trabajo de investigación tuvo una población de 32 profesionales 33 pacientes por turno con un total de 333 atenciones y como muestreo se utilizó el no probabilístico por conveniencia. por otro lado, los instrumentos utilizados fueron sometidos a validación de expertos tanto para la variable estrés laboral cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y satisfacción del usuario externo usando los test de satisfacción del usuario externo Servqual Service Quality Minsa para el primer nivel de atención.

Se afirma que existe una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos, con un coeficiente de correlación de 0.575 y 0.001 de significancia. Valores que muestran una asociación moderada, directa y significativa entre dichas variables. lo que permite entender que un elevado porcentaje de las unidades de estudio la califican a dichas variables de manera semejante ,los resultados a nivel del estrés laboral en el centro de salud de ttio-cusco, es alto con un 77.1%, lo que permite entender que los profesionales de salud presentan un estrés laboral en los campos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, los resultados a nivel de la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio-cusco, es bueno, por lo que satisfacción de los usuarios está en base a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos que se presente durante su atención en dicho establecimiento.

Respecto a la correlación entre las dimensiones estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio en las áreas de medicina, odontología, obstetricia, enfermería y técnicos de enfermería; podemos concluir que existe una correlación significativa, positiva y directa en todos los casos posibles de asociación con una significatividad del 5%, cuyo coeficiente de

correlación alcanza valores ubicados en la categoría baja y moderada, para probar la relación entre las variables de estudio: estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos, se realizó la prueba de independencia chi cuadrado como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos no son independientes estadísticamente y seguidamente una prueba de asociación de rho de spearman con el coeficiente (r_s) de 0.575 como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas.

Palabras claves: estrés laboral y satisfacción del usuario externo

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the level of work stress and satisfaction of the external user of the health center classified in the period from January to June 2018. The experimental design of the research was the non-experimental descriptive correlational cross-section, the present research work had a population of 32 professionals 33 patients per shift with a total of 333 attentions and as a sample the non-probabilistic was used for convenience. On the other hand, the instruments used were a validation of experts for the work stress variable Maslach Burnout Inventory Questionnaire (mbi) and external user satisfaction using the external user satisfaction test Minsa quality quality service for the first level of attention.

.

It is stated that there is a relationship between the variables work stress and satisfaction of external users, with a correlation coefficient of 0.575 and 0.001 of significance. Values that show a moderate, direct and significant association between these variables. What allows us to know that the study units are as good as the results of the level of work stress in the health center of the city, is high with 77.1%, which allows us to understand that health professionals have a work stress in the fields of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, the results at the level of satisfaction of the external users of tío-cusco health center, is good, so that users' satisfaction is at the base of reliability , the response capacity, the security, the empathy and the aspects present in his attention in said establishment.

Regarding the correlation between the dimensions of work stress and satisfaction of the external users of the health center of the areas of medicine, dentistry, obstetrics, nursing and nursing technicians; we can conclude that there is a significant, positive and direct correlation in all possible cases of association with a significance of 5%, whose correlation coefficient reaches values in the low and moderate category, to prove the relationship between the study variables: work stress and satisfaction of external users, the independence test was carried out, such as <0.05 , accepts the alternative hypothesis and concludes that the variables

of work stress and satisfaction of external users are not statistically independent and then a spearman rho association test with the coefficient (r_s) of 0.575 as $p < 0.05$, accepts the alternative hypothesis and concludes that the variables work stress and satisfaction of external users are correlated.

Keywords: work stress and external user satisfaction.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

El estrés laboral y la satisfacción del usuario externo son 2 puntos fundamentales en el desarrollo, priorización y bienestar de la población en general mediante su salud, que es el objetivo primordial del estado y por intermedio de una institución como es el centro de salud donde acude la población para la prevención, tratamiento y mejora de su condición humana física y mental. Siendo importante saber cuáles son las consecuencias sus factores de riesgo y como prevenir teniendo el objetivo del estudio determinar si existe la correlación entre el estrés laboral del personal profesional de la salud con la satisfacción al usuario externo que acude a un establecimiento para su intervención física y mental brindando una aportación científica a los factores causales para así mejorar la calidad de atención del usuario externo y mejorar las condiciones de un profesional en su entorno laboral

La constante modernización y el avance de la ciencia y tecnología ha traído como consecuencia sus repercusiones no solo en el aspecto cultural y socio económico sino en el aspecto humanístico produciendo modificación en la calidad y estilo de vida del individuo así también en el ámbito laboral estas repercusiones ocasionan contradicciones y o situaciones de conflicto, produciendo una tensión emocional por el aumento de presión afectando su salud y ocasiona una nueva serie de enfermedades Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004), tanto físicas como psicológicas esta exposición a estresores entre los que cabe destacar lo laboral se relaciona estrechamente con el deterioro de la salud.

La OPS define la salud tanto individual como colectiva como el resultado de las complejas interacciones entre los procesos Biológicos, ecológicos, culturales y económicos que se dan a la sociedad ósea es el producto de las interrelaciones que se establece Entre el hombre y el ambiente social y natural en el que vive.

Entendemos que el bienestar psicológico no es simplemente la ausencia de malestar o desgaste, sino que se constituye en una disposición relativamente estable a juzgar la vida en términos favorables. El bienestar psicológico constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. Casullo(2002)

1.2 TRABAJOS PREVIOS

- 1 Luis Galindo Tobio y Belkys Miranda caracas 2008; en su estudio “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani”. año 2008”

Investigación de tipo descriptiva de corte transversal y de campo con el objetivo de establecer los niveles de estrés laboral de la población en estudio por 72 sujetos de diferentes niveles de estudio funciones y responsabilidades que laboran en el semestre 2008 se les aplico el cuestionario de estrés laboral con pruebas paralelas obteniendo un coeficiente de correlación de 0.865 para la validez y de 0.75 para la confiabilidad de la prueba presento 62% nivel de estrés bajo 34% un nivel de estrés medio y 4% nivel alto de estrés se predomina los síntomas psicológicos sobre los físicos viendo que los de mayor estrés son los auxiliares y os receptores de laboratorio es decir los resultados son elocuentes donde la necesidad de aproximación al estrés laboral en el servicio de Bioanálisis en el Hospital Dr. Domingo Luciani, con la participación de todo el personal que labora, se puede prevenir y controlar la aparición del estrés laboral.

- 2 Gladys Esther Fernández Ramirez 2016, en su trabajo de investigación “Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015”

La investigación fue de corte transversal correlacional y enfoque cuantitativo con 80 profesionales de enfermería con un muestreo no probabilístico intencional aplicando cuestionario de desempeño docentes uso el rho de spearman para determinar la asociación de las variables determinando la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral ($p=0.000<0.05$) del

profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, siendo ésta de tipo inversa y alta ($r = -0.778$), es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral,

- 3 Juliana Santana de Freitas “Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería y de la satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil, 2014”, presentada a la Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.

Objetivos: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Método: estudio transversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en unos bancos de datos electrónicos y analizados en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Resultados: entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y conforto físico; nutrición e hidratación y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: A pesar del déficit de cualidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 ESTRÉS LABORAL

DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DEL ESTRÉS

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demanda y Según Melgosa (1999), este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores
2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

Santos (2004) señala que se denominan estresores a los factores que originan el stress y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de stress.

La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

Según el autor (Cano 2002) el estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas

consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más cercano.

El estrés laboral aparece cuando los medios del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede enfrentar, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van a partir la irritabilidad a la depresión, y por lo habitual están acompañados de agotamiento físico y/o mental (Doval et al. 2004),

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una disminución del rendimiento de las empresas y un declive de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo inclusive ser causa de baja laboral en los casos más graves, por lo que es se debe saber cómo combatirlo y conocer las técnicas eficaces para su manejo. Asimismo puede ser ventajoso la ejecución de determinados ejercicios para quitar la tensión y música anti estrés u otros audios relajantes, como una buena meditación guiada.(Cano 2002)

1.3.1.1 CAUSAS DEL ESTRÉS

El autor refiere en cuanto a sus causas, el estrés laboral puede originarse por factores como una excesiva carga de responsabilidad, un elevado nivel de compromiso que prueba el potencial del sujeto o unas relaciones sociales insatisfactorias y tóxicas en el centro de trabajo. Cualquiera de estos factores puede causar estrés laboral, en ocasiones una mezcla de los mismos puede implicar en situaciones graves que a larga son más difíciles de tratar. A estos factores se añaden otros que pueden crear situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una retribución inadecuada del trabajador.

Autores como (Lazarus y Folkman, 1986) refieren las reacciones negativas provocadas por el estrés laboral pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y suelen acompañarse de una gran frustración del trabajador, al hallarse incompetente de confrontar la situación o situaciones que generan estrés.

1.3.1.2 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

En función de las consecuencias del estrés laboral:

Podemos distinguir dos tipos de estrés laboral en función de las consecuencias (positivas o negativas) que tiene sobre el trabajador. No obstante, es importante subrayar que no todos los tipos de estrés afectan por igual a los empleados, de este modo, nos encontraremos con factores que generan estrés en unas personas y apenas afectan a otras.

El médico e investigador de origen austrohúngaro Hans Selye (1907-1982), considerado el padre de la investigación sobre el estrés, fue el primero en establecer una distinción entre estrés positivo y estrés negativo, refiriéndose a ellos como eustress y distress respectivamente, que han sido adaptadas al español como eustrés y distrés.

1.3.1.2.1 Eustrés (estrés positivo o beneficioso)

La palabra original en inglés ("eustress"), se conforma mediante el prefijo griego "eu" (bueno, agradable) + stress, por lo que la traducción al español sería algo así como "estrés bueno o agradable".

El eustrés se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso.

Este tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva, y nos hace más productivos.

Algunos ejemplos de eustrés en el puesto de trabajo:

- Disfrutar de nuestro trabajo.
- Aprender algo nuevo que nos resulta interesante.
- Resolver un problema sin bloquearse ni agobiarse.
- Ser capaz de gestionar los conflictos interpersonales.

1.3.1.2.2 Distrés (estrés negativo o perjudicial)

Este tipo de estrés se da cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo. Cuando alguien dice

que está estresado, en realidad se refiere a que está experimentando distrés.

Se trata de un tipo de estrés laboral perjudicial para el organismo y que reduce notablemente nuestro rendimiento, por lo que es conveniente aprender a manejarlo correctamente.

Algunos ejemplos de distrés en el puesto de trabajo:

- Ser víctima de acoso laboral.
- Sobrecarga de tareas.
- Discusiones frecuentes entre compañeros de trabajo.
- Exposición a quejas de clientes enojados.
- Jornadas laborales demasiado largas.
- Exposición a ruidos molestos.

Además, la exposición a altos niveles de distrés en el puesto de trabajo de modo repetitivo y continuo puede hacer que una simple situación de distrés se convierta en estrés crónico, una situación mucho más grave que puede llegar a incapacitar física y mentalmente al trabajador, como sucede en el Síndrome de Burnout.

En función de la duración y el alcance del estrés laboral:

Por otra parte, el Doctor Oscar E. Slipak (Revista Alcmeon, número 4, 1996) distingue dos tipos de estrés laboral en función de la duración y el alcance de las situaciones o factores estresantes, a los que denomina estrés laboral episódico y estrés laboral crónico.

1.3.1.3 SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

Los síntomas del estrés laboral pueden ser divididos en dos grandes grupos;

- 1.- síntomas asociados a reacciones emocionales
2. síntomas asociados a reacciones físicas

1.3.1.3.1 Síntomas a nivel emocional:

Según el autor el estrés laboral puede modificar nuestra reacción emocional ante el entorno, alterando nuestro estado de ánimo y comportamiento, reacciones como el mal humor o la irritabilidad, son fácilmente perceptibles por las personas de nuestro entorno; mientras la depresión, son más difíciles de percibir, ya que en ocasiones se tiende a fingir un estado emocional saludable, bien sea por miedo a ser rechazado o por no querer generar preocupaciones en los demás.

El estrés laboral puede originar uno o varios de los siguientes

Síntomas emocionales:

- Ansiedad
- Mal Humor
- Irritabilidad
- Miedo o temor
- Inseguridad
- Dificultades para concentrarse
- Dificultad para tomar decisiones
- Bajo estado de ánimo
- Depresión

1.3.1.3.2 Síntomas a nivel físico:

Según (Doval et al. 2004), El estrés laboral también origina una serie de reacciones en nuestro cuerpo alterando nuestro sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular. Entre los síntomas físicos más frecuentes podemos encontrar los siguientes:

- Problemas intestinales y/o estomacales
- Sudoración excesiva
- Hiperventilación
- Dolor de cabeza
- Mareos y náuseas

- Temblores
- Taquicardia
- Tensión muscular y contracturas
- Hipo salivación (Sequedad de la boca)
- insomnio.

Esta última dificultad para conciliar el sueño, acompañada de un incesante ir y venir de pensamientos negativos, preocupaciones y temores, no hace sino agravar el problema, pues la función reparadora que el sueño tiene sobre nuestro cerebro, se realiza de modo deficiente haciendo que el sujeto se levante cansado y malhumorado.

No conviene tomarse a la ligera ninguno de los síntomas expuestos anteriormente, pues lo que en un principio pueda parecer algo sin importancia, si se prolonga en el tiempo puede terminar teniendo consecuencias más graves. Si presenta alguno de los síntomas mencionados, le recomendamos tomar medidas cuanto antes y si es necesario, consultar con un profesional.

1.3.1.4 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza

a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. ((Doval et al. 2004)

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual

queda limitado hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

El Salvador actualmente se encuentra inmerso en una grave crisis económica siendo esta una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque que existe inestabilidad laboral debido al surgimiento de normativas como el TLC y en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones de diferente naturaleza .

Las causas del estrés laboral pueden ser muy diversas:

- El volumen y ritmo de trabajo.
- Tareas aburridas o monótonas.
- Empleo inestable.
- Elevado nivel de responsabilidad.
- Exposición a tareas insalubres o peligrosas.
- Falta de apoyo.
- Acoso laboral.
- Utilización inadecuada de las posiciones de poder.
- Falta de reconocimiento.
- Condiciones ambientales del lugar de trabajo.
- La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

1.3.1.4.1 El volumen y ritmo de trabajo

En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

1.3.1.4.2 Tareas aburridas o monótonas

Otras veces la causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto. Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca.

1.3.1.4.3 Empleo inestable

El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración, por lo que al miedo a ser despedido o sustituido, se une el estrés económico causado por unos ingresos muy ajustados, con los que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar.

1.3.1.4.4 Elevado nivel de responsabilidad

La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. Un controlador de tráfico aéreo o un cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran este detonante. El trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales.

1.3.1.4.5 Exposición a tareas insalubres o peligrosas

Otra de las causas es la continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del empleado. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga a nuestro organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud (Vea síntomas y consecuencias del estrés laboral).

1.3.1.4.6 Falta de apoyo

En ocasiones, el estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros. En esta categoría encontraríamos a un empleado que recibe escasas o casi nulas directrices sobre una determinada tarea que le han encargado realizar. A un jefe de equipo que intenta coordinar a sus subordinados para realizar una determinada tarea y no obtiene el apoyo o la implicación necesaria por su parte. O a un empleado que solicita apoyo por parte de sus compañeros para resolver algún tipo de duda y obtiene una negativa por respuesta. Este tipo de situaciones pueden causar gran cantidad de estrés, ya que el sujeto además de sentirse frustrado e impotente, se siente despreciado por su entorno.

1.3.1.4.7 Acoso laboral

Si en el punto anterior el trabajador se veía privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas, en este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino que además es objeto de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce como "mobbing" o acoso laboral). Se trata de uno de los casos más graves de estrés laboral en los que en muchos casos los empleados requieren de atención psicológica. En la web del Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, a cargo del Profesor Luis de Rivera, encontrará interesantes artículos sobre el mobbing, así como otros recursos de gran utilidad en este ámbito.

1.3.1.4.8 Utilización inadecuada de las posiciones de poder

Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder en el reparto de tareas y la toma de decisiones puede ser otra de las causas del estrés laboral.

El modo en que un superior se relaciona con sus subordinados es una de las claves de la productividad y la competitividad. Pese a ello, aún hoy en día, continúa habiendo individuos que prefieren dar órdenes a gritos o tratar a sus empleados como esclavos, en lugar de poner en marcha otros tipos de liderazgo más productivos.

1.3.1.4.9 Falta de reconocimiento

La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, puede encontrarse entre las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta. Dentro de este punto se encontrarían también aquellos casos en los que la posibilidad de promoción laboral es escasa o nula.

1.3.1.4.10 Condiciones ambientales del lugar de trabajo

Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.

1.3.1.4.11 La combinación de cualquiera de los anteriores factores

En general las causas del estrés laboral no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, lo que agrava el problema. Por otra parte, no todas las personas reaccionan de igual modo ante los estímulos que generan estrés, por lo que situaciones que pudieran generar grandes niveles de estrés en una persona, podrían causar niveles de estrés muy reducidos en otra o incluso casi nulos. Por todo ello es

importante valorar la situación y analizar cuáles son las causas del estrés laboral antes de tomar medidas.

1.3.1.5 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas

Por otra parte, es importante señalar que el estrés laboral rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente de nuestro organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, de este modo, no es extraño por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psíquico) acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias (nivel físico).

Barrenechea (2013) A continuación mostramos un listado o tabla que muestra algunas de las consecuencias del estrés laboral tanto para el trabajador como para la empresa.

1.3.1.6.1 PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se esta haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral según (Doval et al. 2004)

Efectos Fisiologicos:

A. Efectos negativos del estrés en el trabajador.

- Aumento de la tasa cardíaca
- tensión muscular
- Dificultad para respirar

B. Efectos Fisiológicos:

C. Efectos Cognitivos:

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos

1999) Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según (Villalobos 1999), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

1. Enfermedades por Estrés crónico
 - Úlcera por Estrés
 - Estados de Shock
 - Neurosis Post Traumática
2. Enfermedades por Estrés Agudo.
 - Dispepsia
 - Gastritis
 - Ansiedad
 - Accidentes
 - Frustración

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es

urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

1.3.1.6.2. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia (Villalobos 1999)

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

1.3.1.6.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL TRABAJADOR:

1- Consecuencias psíquicas:

- Deterioro cognitivo.
- Dificultad para concentrarse.
- Ansiedad y/o depresión.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para conciliar el sueño (insomnio).

- Trastornos sexuales.
- Trastornos de tipo afectivo.
- Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos.

Además, entre los individuos que sufren estrés laboral, aumenta considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo o el consumo de drogas. Cuando dicha conducta existía de modo previo a la situación estresante, la consecuencia suele ser un incremento del consumo. También parece haber un aumento significativo de desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia.

Otra de las consecuencias del estrés laboral para el trabajador es el progresivo deterioro de sus relaciones personales, tanto familiares como de amistades o pareja.

Entre las consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador, que suelen manifestarse en el medio y largo plazo, encontramos las siguientes patologías:

Alteraciones cardiovasculares:

- Hipertensión.
- Enfermedades coronarias.
- Arritmias.

Alteraciones dermatológicas:

- Caída del cabello (alopecia).
- Dermatitis.
- Urticaria.

Alteraciones sexuales:

- Disfunción eréctil (vulgarmente conocida como impotencia).
- Eyaculación precoz.
- Disminución o aumento del apetito sexual.
- Vaginismo.

Alteraciones musculoesqueléticas:

- Contracturas musculares.

- Incremento del riesgo de lesiones músculo-tendinosas.
- Dolores crónicos.
- Empeoramiento de determinadas patologías como la artritis.
- Mayor tendencia a sufrir calambres.
- Tics nerviosos.

Alteraciones digestivas:

- Diarrea.
- Estreñimiento.
- Úlceras pépticas.

Alteraciones del sistema inmune:

- Disminución de la resistencia del organismo frente a agentes patógenos y por tanto mayor propensión a enfermedades infecciosas.

Alteraciones del sistema endocrino:

- Hipertiroidismo.
- Hipotiroidismo.

Otra de las consecuencias que frecuentemente presentan los trabajadores sometidos a estrés laboral es la aparición de dolores de cabeza o cefaleas, cuya intensidad hace que en ocasiones el empleado se vea incapacitado temporalmente para realizar cualquier actividad.

Consecuencias del estrés laboral para la empresa:

Las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato. Es por ello fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados, ya que afectan directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.

Éstas son algunas de las consecuencias que el estrés laboral implica para la empresa:

- Se generan sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración...).
- Aumento del absentismo.
- Incremento de accidentes laborales.
- Mayor número de bajas por enfermedad.
- Bajo rendimiento por empleado.

- Menor productividad.
- Aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

Como vemos, los efectos del estrés laboral son más amplios de lo que pudiera parecer en un primer momento y afectan al trabajador, a la gente que le rodea y a la propia empresa.

Si lo desea, puede consultar nuestra sección sobre cómo manejar el estrés laboral, que le ayudará a reducir sus consecuencias.

1.3.1.7 FASES DEL ESTRÉS LABORAL

El ser humano fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas.

"El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (Melgosa, 1999).

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Melgosa (1999), explica que el estrés pasa por tres etapas:

1. Fase de Alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

Según Melgosa (1999), la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la

fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

Estas etapas del estrés fueron identificadas por primera vez en 1975 por el médico e investigador Hans Selye (1907-1982). La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

1.3.1.7.1 FASE DE ALARMA:

Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse cortisol, adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.

1.3.1.7.2 FASE DE RESISTENCIA:

Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores

estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

1.3.1.7.3 FASE DE AGOTAMIENTO:

Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout.

1.3.1.8 ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

Según Melgosa (1999), El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas".
(Peiró, 1993)

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996)

existen dos tipos de estrés laboral:

1.3.1.8.1 El episódico

- a) Ambiente laboral inadecuado.
- b) Sobrecarga de trabajo.
- c) Alteración de ritmos biológicos.
- d) Responsabilidades y decisiones muy importantes

1.3.1.8.2 El Cronico

el estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

1.3.1.9 PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias (Santos, 2009).

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. (Villalobos 1999) Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el

círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

1.3.1.10 ATENCIÓN INDIVIDUAL DEL PROBLEMA

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. (Villalobos 1999, Atención individual del problema).

Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas. (Villalobos 1999)

Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio cuesta pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

1.3.1.13 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. (Villalobos 1999, Atención individual del problema)

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor

auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993, p. 71)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

1.3.1.14 CLAVES PARA AFRONTAR EL ESTRÉS

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. (Doval et. al. 2004, Afrontamiento del estrés laboral)

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los

miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala (2004, como enfrentarse al estrés laboral) presenta las siguientes claves para afrontar el stress:

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

1.3.1.15 RETCAMBIO Y ESTRÉS LABORAL

El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre qué hacer para afrontar este problema.

Es por eso que frente a la interrogante anteriormente planteada surge una luz en medio de la oscuridad y esa luz es comenzar a guiar el camino para afrontar el estrés laboral desde la perspectiva del Retcambio.

(Santos,2006) define Retcambio como un "mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres".

La obvia realidad es el estrés laboral, pero depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar

potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo.

Es por eso que la aplicación del retcambio traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen distrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.

1.3.2 SÍNDROME DE BURNOUT

Un ejemplo clásico de estrés laboral es el Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público (aunque no exclusivamente). Este tipo de puestos, en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. Si quiere conocer su nivel de estrés, le recomendamos nuestro test de estrés laboral.

Según (Duran, 2010) En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso o de modo prolongado, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el corto, medio o largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad.

El estrés laboral es un problema global que ocasiona pérdidas millonarias en los países industrializados debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren, reduciendo su Producto Interior Bruto (PIB) y generando importantes gastos sanitarios en toda Latinoamérica y en el resto del mundo.

En nuestra sección sobre ciencia y estrés, encontrará interesantes descubrimientos de la ciencia sobre cómo la tensión emocional y el estrés laboral afectan a nuestra salud.

En algunos lugares la gente también se refiere al estrés laboral como estrés ocupacional o estrés organizacional.

El Síndrome de Burnout (también llamado "Burnout " o "síndrome del trabajador quemado") consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

El Síndrome de Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, suele ser una de las características clave para identificar un caso de Burnout

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

1.3.2.1 ORIGEN DEL TÉRMINO

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 por H.B. Bradley y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles.

Posteriormente, en la década de los 70, Herbert Freudenberger profundizó en dicho fenómeno e incorporó el término "Burnout" al campo de la

psicología laboral. Herbert, que trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, pudo observar como muchos de sus compañeros, entre uno y tres años después de empezar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con otros síntomas como ansiedad y depresión según Barreiro, T. (2000).

A partir de los años 80 numerosos autores han dado su propia definición del término, destacando las aportaciones de las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson. De hecho, el Maslach Burnout Inventory o MBI, en sus diferentes versiones, continúa siendo a día de hoy uno de los instrumentos más reconocidos a nivel mundial para evaluar la incidencia de este síndrome en diversos ámbitos.

1.3.2.2 SÍNTOMAS DEL BURNOUT

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

1.3.2.2.1. SÍNTOMAS A NIVEL EMOCIONAL

Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.

- Desmotivación: El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.

- Agotamiento mental: El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo

que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

- Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

1.3.2.2 SÍNTOMAS A NIVEL FÍSICO

Pero el Síndrome de Burnout no nos afecta sólo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar según Gilbreath, B. & Benson, P. (2004)

- Afecciones del sistema locomotor: Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.
- Otras alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

1.3.2.3 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- AUMENTO DEL RIESGO DE ALCOHOLISMO O CONSUMO DE DROGAS:

El estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.

- ALTERACIONES DEL SUEÑO: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "Síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar

el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.

- BAJADA DE LAS DEFENSAS: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

1.3.2.4 CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

- Acoso laboral:

El acoso por parte de compañeros o superiores en el lugar de trabajo también puede favorecer la aparición de este síndrome. El acoso laboral o "mobbing" consiste principalmente en el maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima, muchas veces con el objetivo de que abandone el puesto por propia voluntad. Si lo desea puede saber más en nuestra sección sobre el acoso laboral.

- Elevado nivel de responsabilidad:

Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos:

Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

- Trabajos muy monótonos: Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

1.3.2.5 PROFESIONES PROPENSAS A SUFRIR BURNOUT

Determinadas profesiones, como los médicos, los enfermeros y los docentes, presentan ciertas características que las convierten en candidatas ideales frente a este síndrome:

Síndrome de Burnout en enfermería y medicina

El Síndrome de Burnout (Gilbreath, et al (2004). es un mal muy común entre los profesionales sanitarios. En general, la elevada burocratización de las instituciones sanitarias hace que presenten una baja capacidad de innovación o cambio. Esto se traduce en una baja flexibilidad laboral, lo que dificulta enormemente la posibilidad de adoptar medidas orientadas a optimizar o redistribuir la carga laboral entre los trabajadores.

Por otra parte, en muchos casos los médicos y profesionales de enfermería sufren un "choque con la realidad" para el que su formación teórica no les ha preparado. Esto produce un desequilibrio entre la situación real a la que deben hacer frente y sus expectativas iniciales.

Determinadas variables del entorno, sobre todo en el ámbito hospitalario, pueden provocar un gran nivel de estrés en estos profesionales. Factores como la sobrecarga laboral, la presencia de ruidos molestos o el hacinamiento propio de algunos centros sanitarios son buenos ejemplos de ello.

Uno de los aspectos clave del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros es el hecho de tener que tratar con un gran número de pacientes a lo largo de la jornada. Estos pacientes por lo general se encuentran de mal humor debido a factores que escapan del control del personal sanitario, como por ejemplo largos de tiempos de espera. Tratar con gente irritable y malhumorada, que paga su frustración con el profesional acaba generando un "efecto contagio" en el propio trabajador.

Otro aspecto importante, a menudo olvidado, respecto de este "efecto contagio" es el que se produce entre los propios trabajadores sanitarios. Del mismo modo que la ilusión, la alegría o la motivación se contagian, el pesimismo, la desilusión y la apatía también.

Por último, no podemos olvidar que estos profesionales se encuentran expuestos de modo continuo al sufrimiento y al dolor ajeno, por lo que están sometidos a una enorme presión emocional. Además, en muchas ocasiones la vida de otra persona depende de sus decisiones y sus acciones lo que supone una fuente de presión difícilmente igualable.

1.3.2.6. OTRAS FORMAS DE LLAMARLO

En el lenguaje coloquial suele emplearse la expresión "estar quemado" para referirse al Burnout. Otras formas de llamarlo son las siguientes:

- Burnout.
- Síndrome del trabajador quemado o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT).
- Síndrome de quemarse por/en el trabajo.
- Síndrome del trabajador desgastado o consumido.
- Síndrome de desgaste ocupacional (SDO) o profesional.
- Síndrome del agotamiento ocupacional o profesional.
- Síndrome de la cabeza quemada.

1.3.3 SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Percepción del Usuario.- Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

Acciones Correctivas.- Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

Acciones de Mejora.- Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención.- Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad.- Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad.- Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de

salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

Oportunidad de Mejora.- Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.- Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión

1.3.3.1 Responsables de Calidad del Nivel Regional

Se encargarán de:

Capacitar y brindar asistencia técnica al equipo técnico regional y local para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Conducir el proceso de implementación de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Coordinar que en la formulación del Plan Regional, Estratégico y Operativo se incorpore la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Concertar alianzas estratégicas con instituciones que apoyen el financiamiento y ejecución del Plan Regional y Estratégico, en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Incorporar en el Plan Operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Difundir la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a las unidades ejecutoras que implementen el Plan Regional, Estratégico y Operativo.

Remitir el Informe Técnico de los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, por lo menos una vez al año.

Socializar los resultados de la evaluación periódica de la atención de salud al usuario externo, para orientar las acciones, promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.

Monitorear y supervisar los indicadores de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.

Sistematizar las experiencias exitosas en el proceso de implementación de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Fomentar el desarrollo de investigaciones en base a los resultados obtenidos de la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

1.3.3.2 Responsables de Calidad en Salud del Nivel local

Se encargarán de:

Operativizar las acciones del Plan Local y Estratégico en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Incorporar en el Plan Operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Implementar el monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan Local y Estratégico en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, de acuerdo a los indicadores establecidos en la presente Guía Técnica.

Implementar la metodología para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/ hospitalización/ emergencia según categoría. Socializar los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo a los directores, jefes de servicios y equipos técnicos

locales, para orientar las acciones y promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.

Retroalimentar oportunamente los avances a las instancias de su competencia y a las instituciones de salud sobre los resultados de los indicadores de la satisfacción del usuario externo.

Identificar acciones o proyectos de mejora continua de la calidad en salud para la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Elaborar y desarrollar proyectos de investigación producto del resultado de la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

Remitir informe técnico de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a las instancias correspondientes, sobre los resultados obtenidos de los proyectos de mejora.

Determinar el indicador de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del nivel local.

Sistematizar las experiencias exitosas en el proceso de implementación para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Dar facilidades para que la evaluación de la satisfacción del usuario externo sea sostenible aplicando la metodología, por lo menos una vez al año.

Promover la implementación de acciones o proyectos de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Institucionalizar la metodología de evaluación de la satisfacción del usuario externo en la organización.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttío cusco?

1.4.2 Problemas Específicos

1. Cuál es la relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco”
2. Cual es relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco”
3. Cuál es la relación significativa entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco”

1.5 Justificación del estudio.

Justificación

El presente estudio justifica ser investigado por las siguientes consideraciones:

La investigación es importante porque diagnostica la situación que se encuentra a nivel de estrés laboral de los trabajadores así como la satisfacción del usuario externo del centro de salud CLAS Ttio establecimiento de salud nivel I-3, jurisdicción de la Microred Wanchaq ,de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte distrito de wanchaq en torno a la salud en general, uno de los primeros CLAS y uno de los más importantes en la ciudad del Cusco que alberga a gran población bajo el aseguramiento universal SIS así como atención a usuarios sin seguro, de libre demanda en el distrito de wanchaq, en torno a la atención en su salud en general de todo el departamento y distritos de cusco por lo que es significativo su estudio cuenta con Originalidad parcial al haberse encontrado

investigaciones con diferentes enfoques a nivel nacional e internacional. Siendo este viable y pertinente el estudio de interés para el CLAS y la comunidad en general, la justificación Científica pedagógica está en conocer las causas del estrés laboral los factores más relevantes en las dimensiones usadas para cada variable y como afecta este problema a la satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos de salud de la región del Cusco en sus diferentes especialidades que ofrece como son medicina odontología obstetricia enfermería, etc. la Relevancia Social estaría dada por los resultados que servirán para adoptar actitudes y realizar actividades que permitan un mejor desarrollo en la atención de los usuarios en general tanto para los trabajadores como para los usuarios externos a los que se requiere dar un servicio de mejor calidad, siendo factible de realizarlo al contar con la aceptación de participar de las unidades de estudio, el tiempo, recursos, presupuesto, diseño investigativo, conocimiento ético que demanda investigaciones con los pacientes que acuden a una zona de la ciudad de condición económica media.

1.6 Hipótesis

Hipótesis alterna

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud CLAS Ttio Cusco

Hipótesis Nula.

NO Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud CLAS Ttio Cusco

Sub Hipótesis

1. Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco
2. Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco
3. Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco

1.7 Los Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio cusco

1.7.2 Objetivos Específicos.

1. Determinar la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco
2. Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco
3. Derminar la relación entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco

II. Metodología

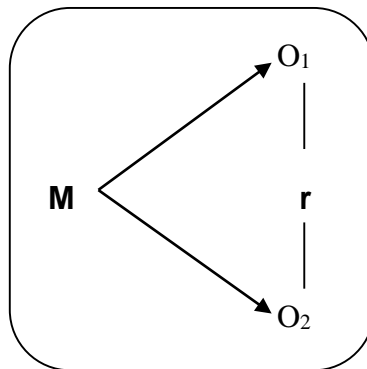
2.1 Diseño de investigación.

La investigación corresponde al diseño descriptivo

Tipo

correlacional transversal .

La presente investigación, se sintetiza en la siguiente fórmula:



Dónde:

M = Muestra conformada por 32 profesionales y 333 pacientes.

O₁ = Variable 1: Estrés laboral

O₂ = Variable 2: Satisfacción de los usuarios externos

r = Relación de las variables de estudio.

2.2 Variables, Operacionalización de variables y dimensiones

Variable de estudio 1: estrés laboral

Variable de estudio 2 : satisfacción de los usuarios externos

2.3 Población y Muestra.

Población:

Personal de salud que realiza la atención al usuario externo total de 65

Personal nombrado y contratado por CAS 40

Personal serums , internos, personal de administración, 15

Usuarios externos por día por servicio por turno de 6 horas por profesional promedio de 8 pacientes.

Usuarios externos atendidos por turno de 12 horas promedio 520

Distribución de población según:

ESPECIALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	Nº PROFESIONALES QUE BRINDAN SERVICIO ASISTENCIAL	Nº DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL POR TURNO	TOTAL
MEDICINA	6	8	48
ODONTOLOGIA	3	8	24
OBSTETRICIA	4	8	32
ENFERMERIA	8	8	64
TÉCNICOS DE ENFERMERIA	11	15	165
TOTAL	32	33	333

Muestra:

Muestra no probabilístico por conveniencia

El muestreo es no probabilístico el proceso de selección de la muestra hay un juicio personal siendo un muestreo por conveniencia Se usa por razones de comodidad y por acceso factible según los criterios de inclusión y exclusión.

Distribución de muestra según criterios de inclusión y exclusión:

2.3 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el trabajo de investigación se selecciona la técnica más adecuada, en atención a la variable de estudio y al acceso que se tiene al grupo muestral mediante la técnica:

la entrevista.

Dependiendo del instrumento para cada variable:

- test de estrés laboral: el Cuestionario De Maslach Burnout Inventory (MBI)
- satisfacción del usuario externo : Test de Calidad de Atención Servqual Minsa para el Primer Nivel de atención.

Los instrumentos se descargan de bases científicas confiables en investigaciones ya realizadas con anterioridad certificando su validez de acuerdo a nuestras dimensiones de la variable de trabajo adecuados al contexto o realidad de aplicación con la finalidad que los datos son útiles para los fines de la investigación y siendo también validados nuestros instrumentos a juicios de expertos como indica el anexo.

Los expertos son especialistas en la variable de trabajo que observan la profundidad o relevancia de los ítems en función de la edad o características del grupo muestral, la coherencia interna entre los indicadores con las variables y las dimensiones así como cuestiones generales de redacción y forma.

La validación de instrumentos se hizo:

Validación por Juicio Experto

Los criterios de selección considerados serán:

Criterios de inclusión

- A todos los profesionales nombrados y Cas que trabajan en el establecimiento

- Técnicos de enfermería que laboran en tópico, triaje, caja, admisión, farmacia y laboratorio.
- Pacientes o Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud
- Familiar u otra persona que acompaña al paciente y/o usuario externo que acude a una atención en el establecimiento de salud
- A todos los usuarios externos y/o pacientes que brinde su aprobación para encuestarle voluntariamente.
- Pacientes que tengan algún grado de instrucción, que sepan leer y escribir.

Criterios de exclusión:

- Personal nombrado y contratado que se encuentre de vacaciones
- Profesional administrativo, seguros, estadística que no tenga contacto con usuario externo y/o paciente
- Profesionales serums de todas las especialidades
- Profesionales internos de cada profesión
- Estudiantes de apoyo
- Pacientes que no quieran aceptar el registro del cuestionario
- pacientes que presenten alguna alteración sistémica, física o mental
- pacientes menores de 18 años
- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión
- pacientes fuera de la condición seleccionada para el estudio.
- Pacientes atendidos en emergencia
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio

METODOLOGÍA DEL PROCESO: para instrumento de calidad servqual

Determinación del tamaño de la muestra (número de encuestados):

El tamaño de la muestra para consulta externa y emergencia se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva,

aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría nivel I, como es el Centro de Salud CLAS Ttio, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

La muestra no requiere determinación del tamaño, la muestra será asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo un periodo mínimo de 2 meses febrero marzo.

2 Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				

Selección de la muestra:

Los entrevistados serán seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:

Para aplicar la encuesta de forma sistemática, divida el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual establecerá cada cuantos usuarios deberá entrevistar.

Ejemplo: Usuarios externos atendidos en consulta externa o emergencia en la última semana (333).

Lo que significa que deberá entrevistar después de cada dos usuarios de la consulta externa de las especialidades de medicina, odontología, enfermería, obstetricia, triaje, tópico y demás.

Selección del encuestador: Medios propios del investigador capacitado mediante el trabajo de investigación teórica y práctica en el cual se conoce la metodología, se conoce el contenido de la Guía del Encuestador, la estructura de la encuesta, se entiende el contenido de las preguntas

El encuestador para la aplicación de la encuesta debe tener en cuenta los criterios de inclusión y exclusión expresados con anterioridad

En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente. Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, la supervisión del personal que encuesta y el control de la aplicación correcta de las encuestas será responsabilidad del investigador para este caso, para ello se consideró lo siguiente:

- Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación. La encuesta debe estar llena y con todas las preguntas respondidas, a fin de identificar posibles errores o vacíos.

- Para el control de calidad de la encuesta se toma como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones).

- La supervisión y monitoreo de la aplicación de las encuestas en el establecimiento de salud, se debe velar hasta que se complete la muestra, para su digitación y que se encuentren correctamente llenadas.

Se recomienda: recordar al encuestador que si un encuestado no pasó por algún proceso durante su atención que considere como “No Aplica”.

Periodo de aplicación de las encuestas:

Para consulta externa debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; se propone que la aplicación de la encuesta sea durante una semana (en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días de acuerdo a los días establecidos en el establecimiento de salud).

Tiempo que toma la aplicación de una encuesta:

La duración aproximada de una encuesta basada en la experiencia de su aplicación en diferentes establecimientos de salud según categoría, ha mostrado un promedio de 15 minutos.

Periodicidad de la evaluación de la satisfacción del usuario externo:

Se recomienda que se aplique la encuesta, de acuerdo al Plan de Trabajo o según los proyectos de mejora en ejecución del servicio y/o establecimientos. Su aplicación es por lo menos una vez al año.

Descripción del instrumento de evaluación:

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud

Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa por especialidad según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

2.5 METODOS DE ANALISIS DE DATOS

Para la digitación de las encuestas se debe tener en cuenta lo siguiente:

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. Anexo 3.

Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Los reportes y la base de datos se deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación.

En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en el cual se consigna en la encuesta como No Aplica (NA), debe registrar el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

6.1.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P)

y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 – 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

Presentación de resultados:

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados se presentan en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

En caso de dos o más evaluaciones de la satisfacción del usuario externo, podrán hacerse comparaciones con gráficos de tendencia.

Informe final:

El equipo de la mejora continua deberá elaborar un informe técnico con sus respectivos análisis de los datos expresados en porcentajes para cada criterio de

evaluación de la calidad, en el se incluyen las acciones correctivas o proyectos de mejora continua propuestos por el establecimiento de salud o servicios médicos de apoyo.

Tabla N° 12
Estadísticas de fiabilidad

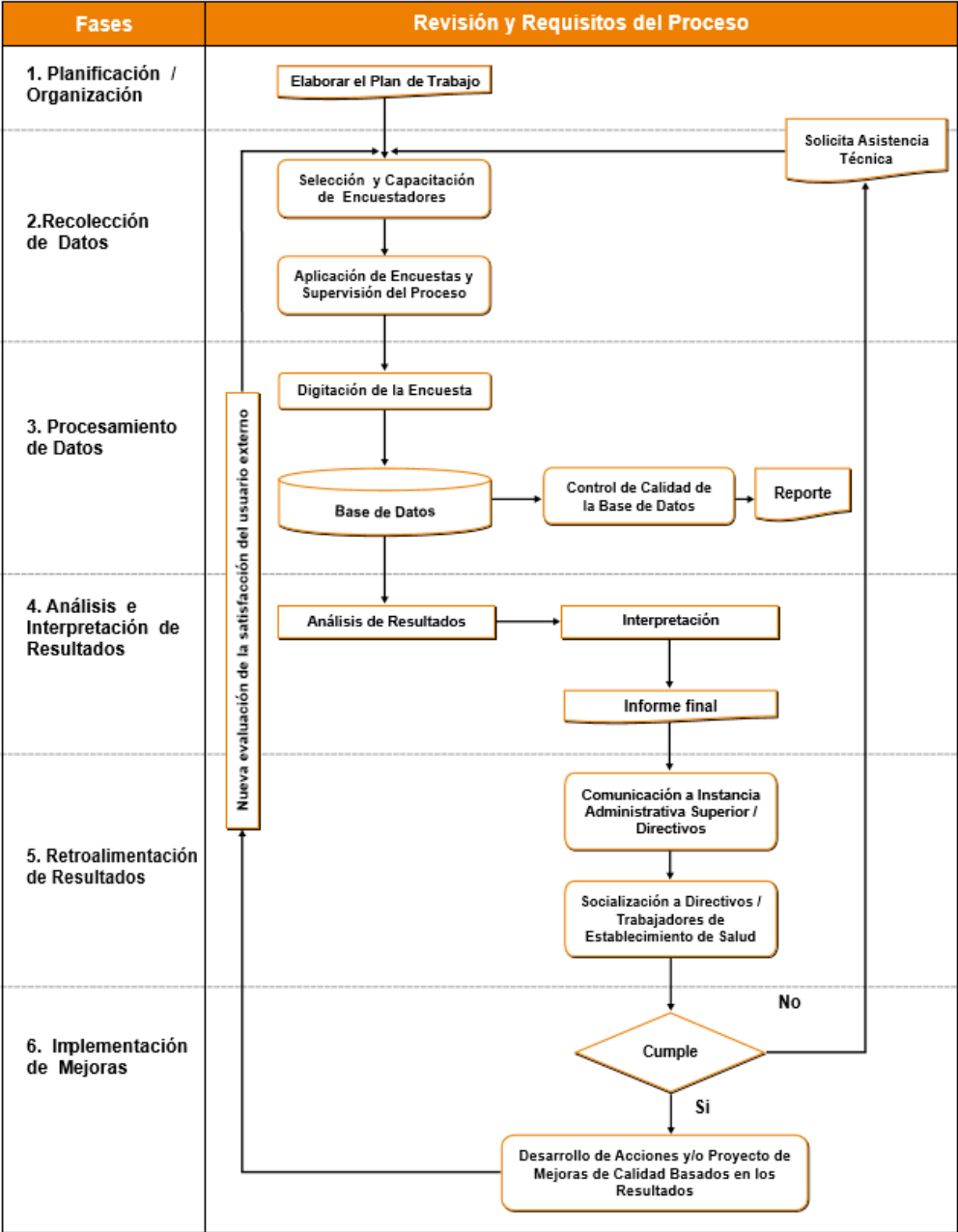
Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	2

En la tabla N°12, se puede observar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach para las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto, se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Consentimiento informado ANEXO

FLUJOGRAMA OPERATIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO:



III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 RECURSOS Y PRESUPUESTO

DETALLE	P.U	P.T
1. Material de escritorio		400.00
2. Típeos e impresiones	0.80	400.00
3. Anillados		20.00
4. Fotocopias		100.00
5. Adquisición de texto		500.00
6. Empastado		300.00
7. Visita a la w.w.w.		100.00
8. Pasajes		200.00
9. Corrector de estilo		200.00
10. Asesor estadístico		
11....		
12. Otros		
TOTAL		2400.00

3.2 FINANCIAMIENTO

Propio del investigador

3.3 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

	ENERO	MAYO	AGOSTO
	FEBRERO	JUNIO	SETIEMBRE
	MARZO	JULIO	
	ABRIL		
Elaboración del proyecto	X		
Toma de datos		X	
Análisis de datos		X	X
Redacción del informe final			X

III. RESULTADOS

3.1. Descripción.

En el presente trabajo se investigación se utilizó un baremo para las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos, asimismo se utilizó también para sus respectivas dimensiones, cuya estructura es:

Tabla N° 01

Tabla de contingencia entre las variables Estrés Laboral y Satisfacción de los Usuarios Externos

			SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS				TOTAL
			Pésimo	Regular	Bueno	Excelente	
ESTRÉS LABORAL	Bajo	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Alto	Recuento	0	0	20	0	20
		% del total	0.0%	0.0%	62.5%	0.0%	62.5%
	Muy Alto	Recuento	0	0	7	5	12
		% del total	0.0%	0.0%	21.9%	15.6%	37.5%
TOTAL		Recuento	0	0	27	5	32
		% del total	0.0%	0.0%	84.4%	15.6%	100.0%

En la tabla anterior se aprecia que el 62.5% presenta una satisfacción de los usuarios externos bueno y al mismo tiempo el estrés laboral de los profesional es alto; mientras un 21.9% presentan una satisfacción de los usuarios externos bueno y el estrés laboral de los profesional es muy alto, en tanto el 15.6% de los pacientes presentan una satisfacción de los usuarios externos excelente y el estrés laboral de los profesionales muy alto.

Tabla N° 01

Escala valorativa para la variable Estrés laboral

Variable	Categorías	Rangos
Estrés laboral	Bajo	0 – 33
	Medio	34 – 66
	Alto	67 – 99
	Muy Alto	100 – 132

Tabla N° 02

Escala valorativa para la variable Satisfacción de los usuarios externos.

Variable	Categorías	Rangos
Satisfacción de los usuarios externos	Pésimo	0 – 38
	Regular	39 – 76
	Bueno	77 – 114
	Excelente	115 – 154

3.2. Resultados de la variable estrés laboral.

A continuación se muestran los resultados de los instrumentos de recolección de datos de la variable estrés laboral:

Tabla N° 03

Tipo, Escala de Medición y Categorías de la variable Estrés laboral.

Variable	Calidad de atención del paciente
Tipo	Cualitativa ordinal.
Escala de Medición	Ordinal.
Categorías	Bajo Medio Alto Muy Alto

Tabla N° 04

Calificativos para la Variable Estrés laboral.

Dimensiones / Variable	Ptje	Val.	Ptje	Val.	Ptje	Val.	Ptje	Val.
D1: Cansancio emocional	0–14	Bajo	15–28	Medio	29–42	Alto	43–54	Muy Alto
D2: Despersonalización.	0–8	Bajo	9–16	Medio	17–24	Alto	25–30	Muy Alto
D3: Realización personal.	0–12	Bajo	13–24	Medio	25–36	Alto	37–48	Muy Alto
ESTRÉS LABORAL	0 – 33	Bajo	34 – 66	Medio	67 – 99	Alto	100 – 132	Muy Alto

Dónde: Ptje.= Puntaje Val.=Valoración

Tabla N° 05

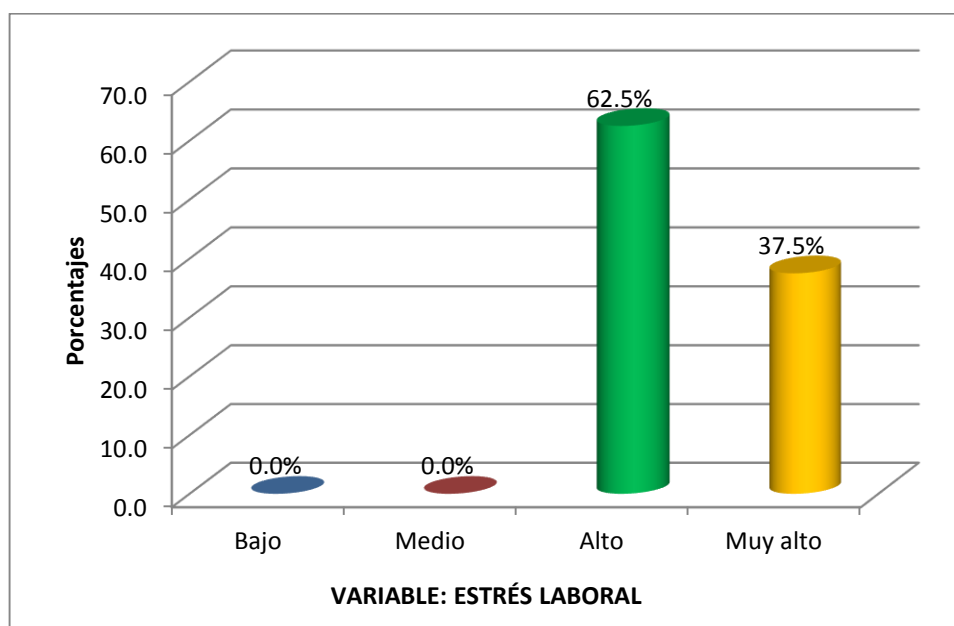
Variable Estrés laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	0	0.0%	0.0%
Alto	20	62.5%	62.5%
Muy alto	12	37.5%	100.0%
TOTAL	32	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 01

Variable Estrés laboral



Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 62.5% de los encuestados se encuentra en la categoría alto, es decir el estrés laboral de los profesionales del centro de salud de Ttio-Cusco se da en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; donde a mayor estrés laboral la atención adecuada a sus pacientes será mínima.

3.2.1. Resultado de las dimensiones de la variable estrés laboral.

Tabla N° 06

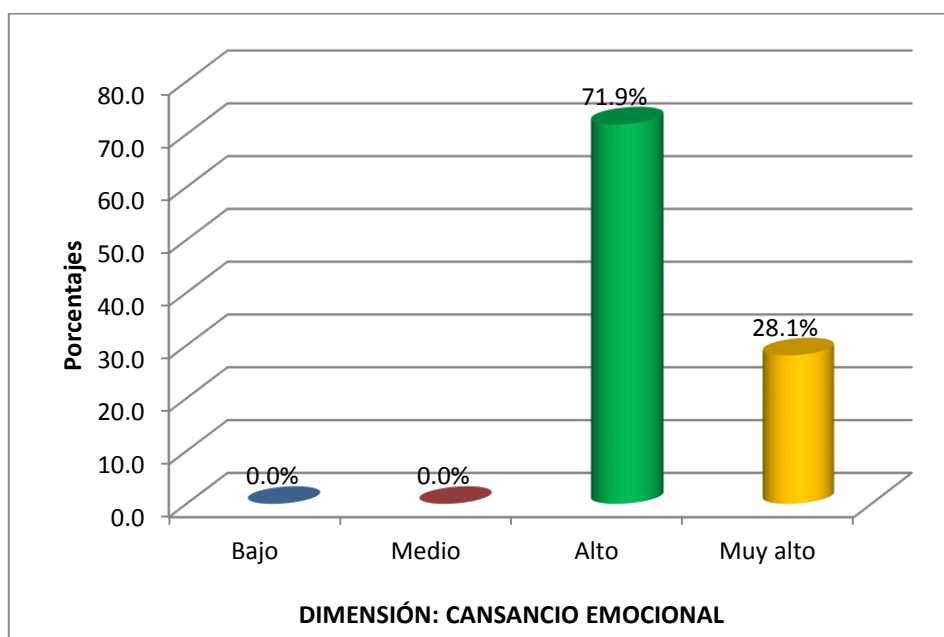
Dimensión: Cansancio emocional.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	0	0.0%	0.0%
Alto	23	71.9%	71.9%
Muy alto	9	28.1%	100.0%
TOTAL	32	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 02

Dimensión: Cansancio emocional.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 71.9% de los encuestados se encuentra en el nivel alto, es decir los profesionales del centro de salud de Ttio-Cusco, presentan estrés laboral en el cansancio emocional, pues el análisis e interpretación o auscultamiento que dan a sus pacientes la desarrollan en base a su esfuerzo mental.

Tabla N° 07

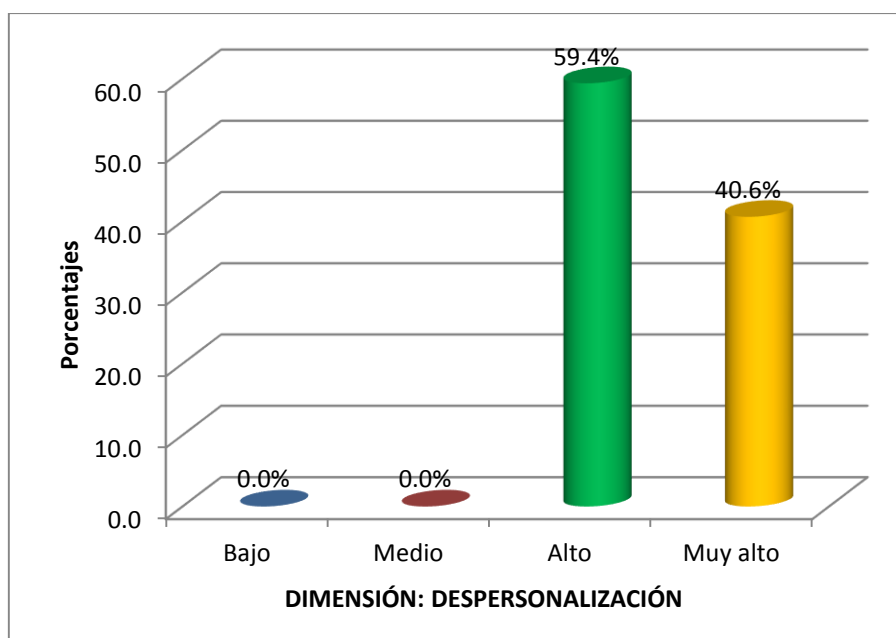
Dimensión: Despersonalización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0
Medio	0	0.0	0.0
Alto	19	59.4	59.4
Muy alto	13	40.6	100.0
TOTAL	32	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 03

Dimensión: Despersonalización.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 59.4% de los encuestados se encuentra en el nivel alto, por ende los profesionales del centro de salud de Ttio-Cusco, su estrés laboral se desarrolla en su despersonalización dando a entender que en ocasiones adversas se sienten extraños con la profesión que vienen desempeñando.

Tabla N° 08

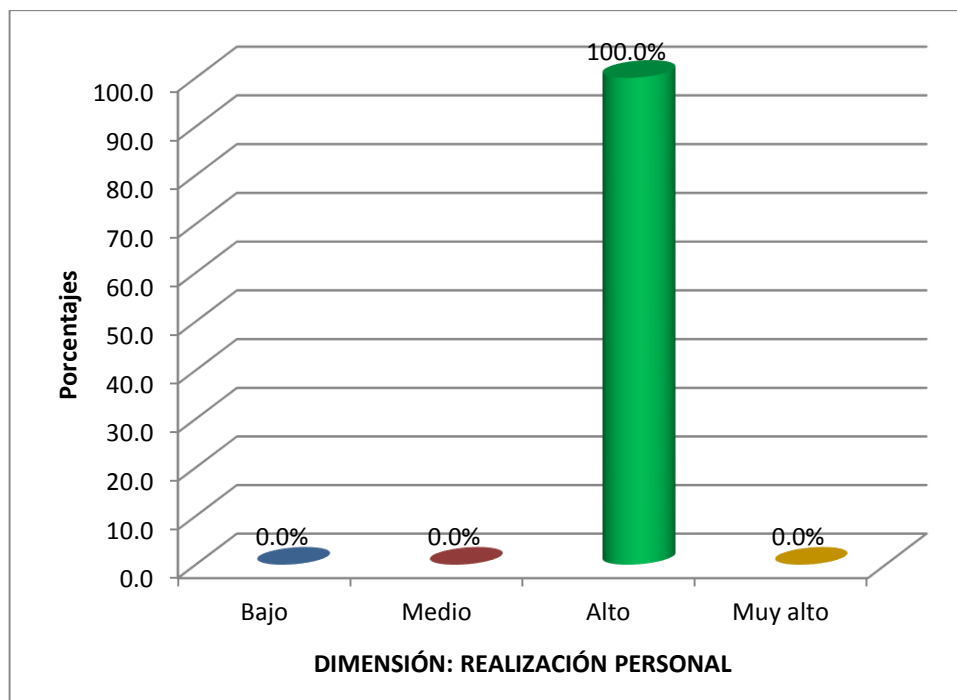
Dimensión: Realización personal.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0
Medio	0	0.0	0.0
Alto	32	100.0	100.0
Muy alto	0	0.0	100.0
TOTAL	32	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 04

Dimensión: Realización personal.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 100.0% de los encuestados se encuentra en el nivel alto, dando a entender que los profesionales del centro de salud de Ttio-Cusco, su realización profesional se viene afectado por el estrés de la carga laboral que vienen desarrollando, motivo por el cual no les permite desenvolverse de manera óptima.

3.3. Resultados de la variable satisfacción de los usuarios externos.

A continuación se muestran los resultados de los instrumentos de recolección de datos de la variable satisfacción de los usuarios externos:

Tabla N° 04

Calificativos para la Variable Satisfacción de los usuarios externos.

Dimensiones / Variable	Ptje	Val.	Ptje	Val.	Ptje	Val.	Ptje	Val.
D1: Fiabilidad	0 – 8	Bajo	9 – 16	Medio	17 – 24	Alto	25 – 35	Muy Alto
D2: Calidad de respuesta	0 – 7	Bajo	8 – 14	Medio	15 – 21	Alto	22 – 29	Muy Alto
D3: Seguridad	0 – 7	Bajo	8 – 14	Medio	15 – 21	Alto	22 – 29	Muy Alto
D4: Empatía	0 – 7	Bajo	8 – 14	Medio	15 – 21	Alto	22 – 29	Muy Alto
D5: Aspectos tangibles	0 – 8	Bajo	9 – 16	Medio	17 – 24	Alto	25 – 35	Muy Alto
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS	0 – 38	Bajo	39 – 76	Medio	77 – 114	Alto	115 – 154	Muy Alto

Dónde: Ptje.= Puntaje Val.=Valoración

Tabla N° 09

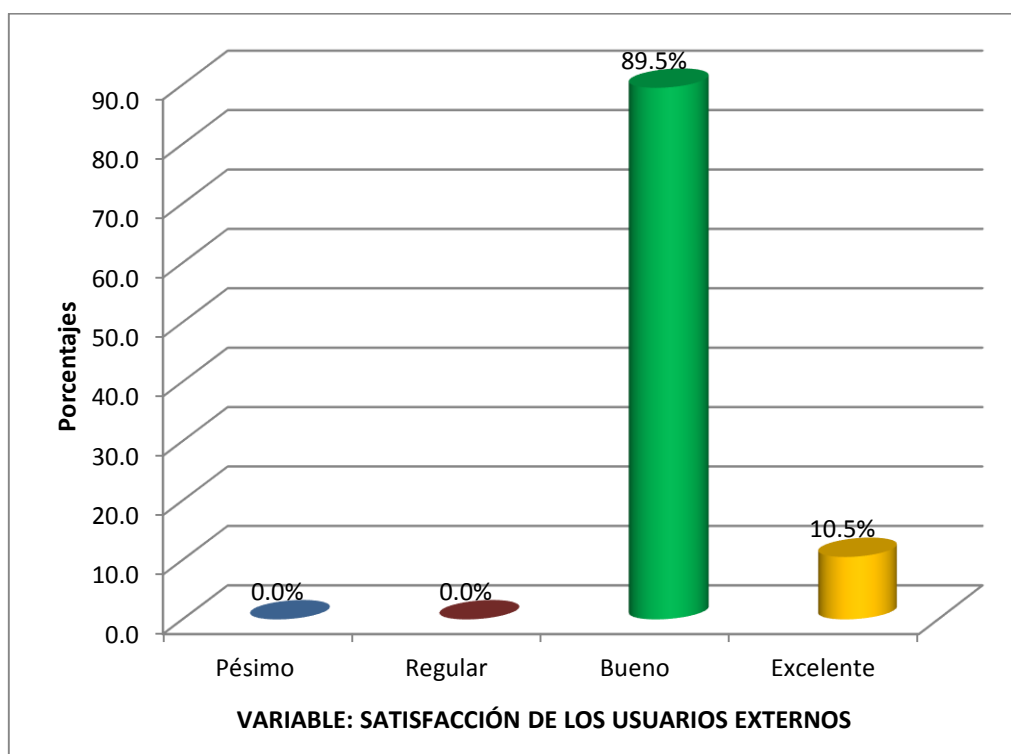
Variable Satisfacción de los usuarios externos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	0	0.0%	0.0%
Bueno	298	89.5%	89.5%
Excelente	35	10.5%	100.0%
TOTAL	333	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 05

Variable Satisfacción de los usuarios externos.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 89.5% de los encuestados se encuentra en el nivel bueno, es decir la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio-Cusco, se desarrolla de manera buena en las áreas de medicina general, odontología, obstetricia, enfermería y técnicos de enfermería que integran las dimensiones de fiabilidad, calidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

3.4. Resultados para la variable Satisfacción de los usuarios externos.

Tabla N° 09

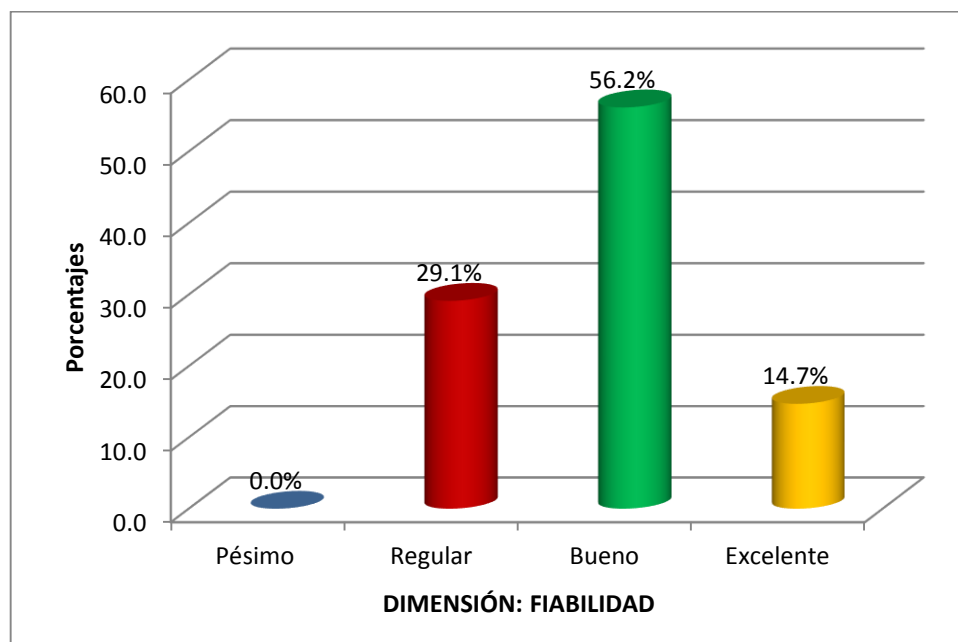
Dimensión: Fiabilidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	97	29.1%	29.1%
Bueno	187	56.2%	85.3%
Excelente	49	14.7%	100.0%
TOTAL	333	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 05

Dimensión: Fiabilidad.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 56.2% de los encuestados se encuentra en el nivel bueno, es decir, que la fiabilidad en el centro de salud de Ttio, se desarrolla de manera pertinente en los diferentes servicios y /o que brinda el centro de salud.

Tabla N° 09

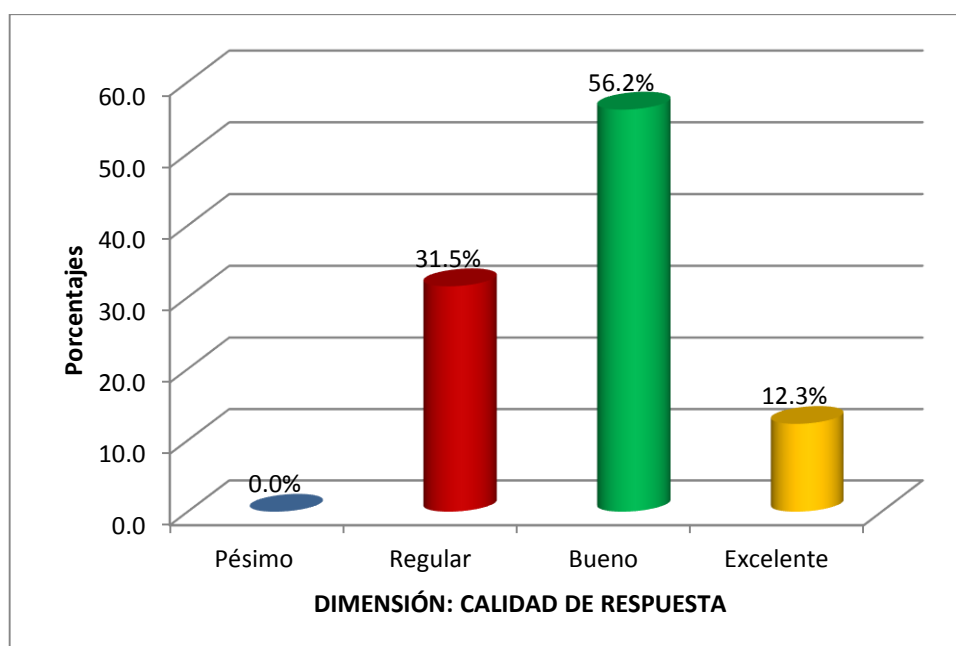
Dimensión: Capacidad de respuesta.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	105	31.5%	31.5%
Bueno	187	56.2%	87.7%
Excelente	41	12.3%	100.0%
TOTAL	333	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 05

Dimensión: Capacidad de respuesta.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 56.2% de los encuestados se encuentra en el nivel bueno, es decir la capacidad de respuesta a las interrogantes que puedan tener los usuarios que acuden al centro de salud de Ttio, el personal profesional absuelve sus dudas o las interrogantes que pudieran tener.

Tabla N° 09

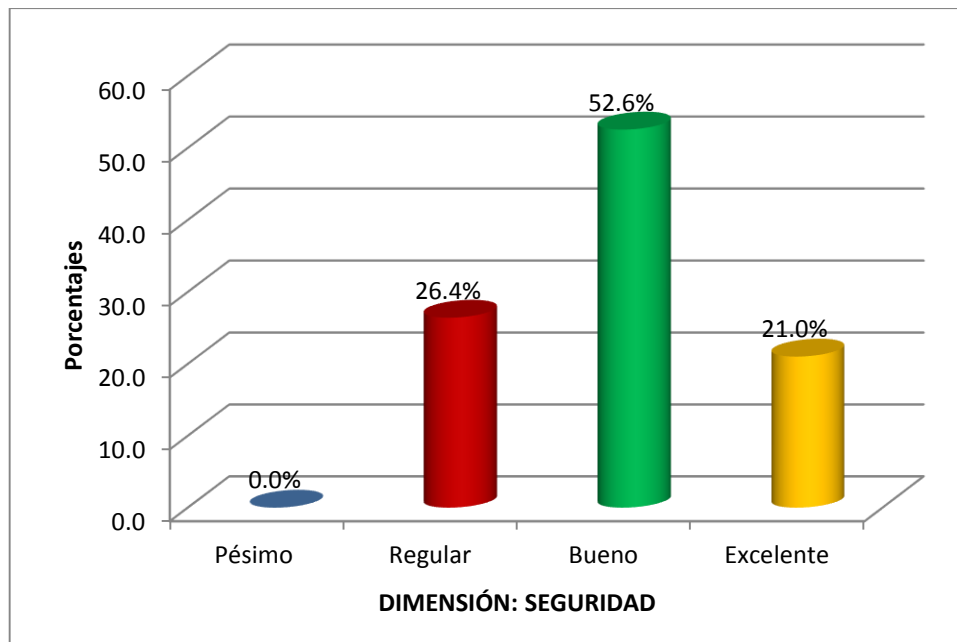
Dimensión: Seguridad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	88	26.4%	26.4%
Bueno	175	52.6%	79.0%
Excelente	70	21.0%	100.0%
TOTAL	333	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 05

Dimensión: Seguridad.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 52.6% de los encuestados se encuentra en el nivel bueno, es decir, la seguridad en la atención que brindan los profesionales a los pacientes externos que acuden al centro de salud Ttio es adecuada y pertinente en las diferentes áreas y/o servicios.

Tabla N° 09

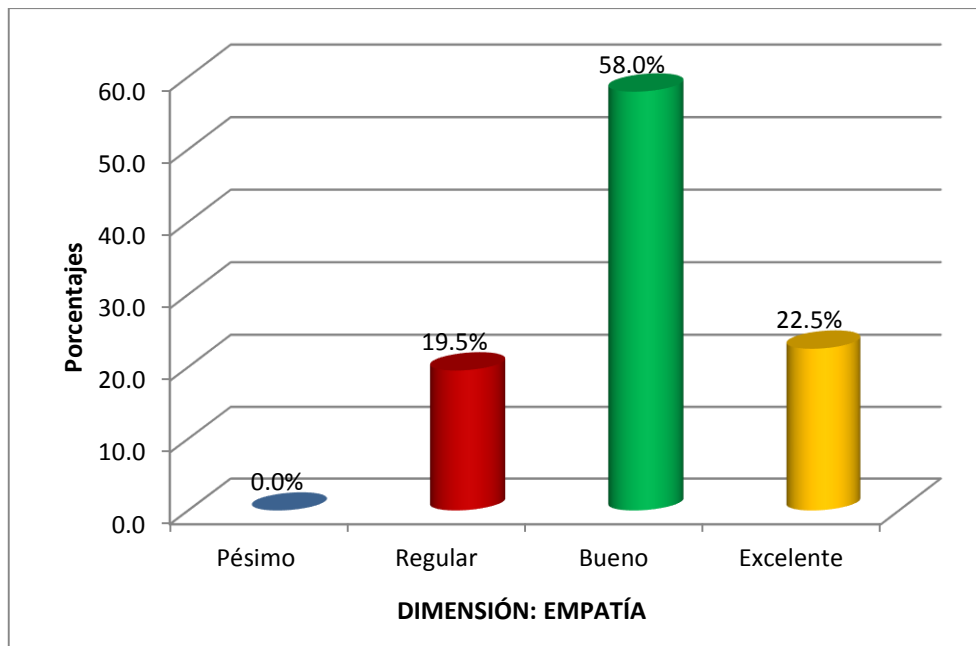
Dimensión: Empatía.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	65	19.5%	19.5%
Bueno	193	58.0%	77.5%
Excelente	75	22.5%	100.0%
TOTAL	333	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 05

Dimensión: Empatía.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 58.0% de los encuestados se encuentra en el nivel bueno, es decir, los profesionales del centro de salud de Ttio, son empáticos con los pacientes que acuden a dicho establecimiento para ser atendido en cualquiera de los servicios según a la consulta que pudieran tener.

Tabla N° 09

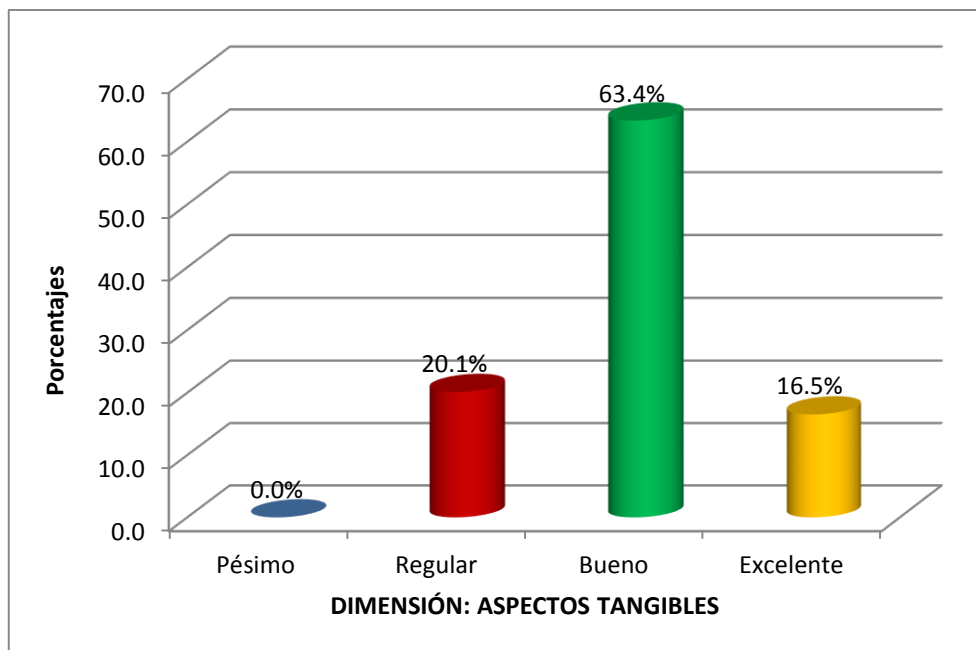
Dimensión: Aspectos tangibles.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	0	0.0%	0.0%
Regular	67	20.1%	20.1%
Bueno	211	63.4%	83.5%
Excelente	55	16.5%	100.0%
TOTAL	333	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N° 05

Dimensión: Aspectos tangibles.



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis.

De la tabla y gráfico, se aprecia que el 63.4% de los encuestados se encuentra en el nivel bueno, por lo que podemos concluir que son de suma importancia los aspectos tangibles con la que cuenta el establecimiento de salud en beneficio del paciente así como su satisfacción según al servicio que acuden para ser atendidos.

3.5. Prueba de hipótesis.

Para probar la relación entre las variables de estudio: estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi Cuadrado y seguidamente una prueba de asociación de Rho de Spearman.

Tabla Nº 10

Prueba de Independencia Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	348,000 ^a	352	,550
Razón de verosimilitudes	149,353	352	1,000
Asociación lineal por lineal	13,789	1	,000
N de casos válidos	32		

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos son independientes estadísticamente	
	Ha: Las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos no son independientes estadísticamente	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{(O - E - 0,5)^2}{E}$	Valor calculado
		$\chi^2 = 348,000$
Valor calculado p	$p = 0,000$	
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos no son independientes estadísticamente.	

3.5.1. Prueba estadística para demostrar la hipótesis general: “Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco”

Tabla N° 11

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las variables
Estrés laboral y Satisfacción de los usuarios externos.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,575**	,001	,132	3,851	,001 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos no están correlacionadas.
	Ha:	Las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	
	Valor calculado $t = 3,851$	
Valor calculado	ρ	$p = 0,001$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.575.	

3.5.2. Prueba estadística para demostrar las hipótesis específicas:

Primera Sub Hipótesis: “Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco”

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión cansancio emocional y la variable satisfacción de los usuarios externos.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,536**	,002	,131	3,473	,002 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión cansancio emocional y la variable satisfacción de los usuarios externos no están correlacionadas.	
	Ha: La dimensión cansancio emocional y la variable satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 3,473$
Valor calculado ρ	$p = 0,117$	
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión cansancio emocional y la variable satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.536.	

Segunda Sub Hipótesis: “Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco”

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción de los usuarios externos.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,553**	,001	,118	3,634	,001 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión despersonalización y la variable satisfacción de los usuarios externos no están correlacionadas.	
	Ha: La dimensión despersonalización y la variable satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 3,634$
Valor calculado	ρ	$p = 0,117$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión despersonalización y la variable satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.553.	

Tercera Sub Hipótesis: “Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco”

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción de los usuarios externos.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,410*	,020	,138	2,465	,020 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión realización personal y la variable satisfacción de los usuarios externos no están correlacionadas.	
	Ha: La dimensión realización personal y la variable satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 2,465$
Valor calculado ρ	$p = 0,117$	
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión realización personal y la variable satisfacción de los usuarios externos están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.410.	

a) Relación entre las dimensiones cansancio emocional y capacidad de respuesta.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones cansancio emocional y capacidad de respuesta.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,356*	,045	,174	2,087	,045 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las dimensiones cansancio emocional y capacidad de respuesta no están correlacionadas.	
	Ha:	Las dimensiones cansancio emocional y capacidad de respuesta están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$		Valor calculado
			$t = 2,087$
Valor calculado	ρ	$p = 0,045$	
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones cansancio emocional y capacidad de respuesta están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.356.		

b) Relación entre las dimensiones cansancio emocional y seguridad.

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones cansancio emocional y seguridad.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,265	,143	,179	1,505	,143 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones cansancio emocional y seguridad no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones cansancio emocional y seguridad están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 1,505$
Valor calculado	ρ	$p = 0,143$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones cansancio emocional y seguridad están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.265.	

c) Relación entre las dimensiones cansancio emocional y empatía.

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones cansancio emocional y empatía.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,512**	,003	,148	3,264	,003 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones cansancio emocional y empatía no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones cansancio emocional y empatía están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 3,264$
Valor calculado	ρ	$p = 0,003$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones cansancio emocional y empatía están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.512.	

d) Relación entre las dimensiones cansancio emocional y aspectos tangibles.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones cansancio emocional y aspectos tangibles.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,229	,206	,183	1,291	,206 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las dimensiones cansancio emocional y aspectos tangibles no están correlacionadas.	
	Ha:	Las dimensiones cansancio emocional y aspectos tangibles están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$		Valor calculado
			$t = 1,291$
Valor calculado ρ	$p = 0,206$		
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones cansancio emocional y aspectos tangibles están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.229.		

e) Relación entre las dimensiones despersonalización y fiabilidad.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones despersonalización y fiabilidad.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,263	,146	,181	1,493	,146 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones despersonalización y fiabilidad no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones despersonalización y fiabilidad están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 1,493$
Valor calculado	ρ	$p = 0,146$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones despersonalización y fiabilidad están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.263.	

f) Relación entre las dimensiones despersonalización y capacidad de respuesta.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones despersonalización y capacidad de respuesta.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,285	,113	,155	1,632	,113 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las dimensiones despersonalización y capacidad de respuesta no están correlacionadas.	
	Ha:	Las dimensiones despersonalización y capacidad de respuesta están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$		Valor calculado
			$t = 1,632$
Valor calculado	ρ	$p = 0,113$	
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones despersonalización y capacidad de respuesta están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.285.		

g) Relación entre las dimensiones despersonalización y seguridad.

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones despersonalización y seguridad.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,476**	,006	,144	2,962	,006 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las dimensiones despersonalización y seguridad no están correlacionadas.	
	Ha:	Las dimensiones despersonalización y seguridad están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$		Valor calculado
			$t = 2,962$
Valor calculado	ρ	$p = 0,006$	
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones despersonalización y seguridad están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.476.		

h) Relación entre las dimensiones despersonalización y empatía.

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones despersonalización y empatía.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,293	,103	,174	1,681	,103 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones despersonalización y empatía no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones despersonalización y empatía están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 1,681$
Valor calculado	ρ	$p = 0,103$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones despersonalización y empatía están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.293.	

i) Relación entre las dimensiones despersonalización y aspectos tangibles.

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones despersonalización y aspectos tangibles.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,420*	,017	,155	2,538	,017 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones despersonalización y aspectos tangibles no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones despersonalización y aspectos tangibles están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 2,538$
Valor calculado	ρ	$p = 0,017$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones despersonalización y aspectos tangibles están correlacionadas. El nivel de correlación es moderada, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.420.	

j) Relación entre las dimensiones realización personal y fiabilidad.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones realización personal y fiabilidad.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,244	,179	,177	1,378	,179 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones realización personal y fiabilidad no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones realización personal y fiabilidad están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 1,378$
Valor calculado	ρ	$p = 0,179$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones realización personal y fiabilidad están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.244.	

k) Relación entre las dimensiones realización personal y capacidad de respuesta.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones realización personal y capacidad de respuesta.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,212	,245	,182	1,186	,245 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las dimensiones realización personal y capacidad de respuesta no están correlacionadas.	
	Ha:	Las dimensiones realización personal y capacidad de respuesta están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$		Valor calculado
			$t = 1,186$
Valor calculado	ρ	$p = 0,245$	
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones realización personal y capacidad de respuesta están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.212.		

I) Relación entre las dimensiones realización personal y seguridad.

Tabla N° 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones realización personal y seguridad.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,362*	,042	,158	2,127	,042 ^c
N° de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones realización personal y seguridad no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones realización personal y seguridad están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 2,127$
Valor calculado	ρ	$p = 0,042$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones realización personal y seguridad están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.362.	

m) Relación entre las dimensiones realización personal y empatía.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones realización personal y empatía.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,297	,098	,175	1,706	,098 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las dimensiones realización personal y empatía no están correlacionadas.	
	Ha: Las dimensiones realización personal y empatía están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$	Valor calculado
		$t = 1,706$
Valor calculado	ρ	$p = 0,098$
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones realización personal y empatía están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.297.	

n) Relación entre las dimensiones realización personal y aspectos tangibles.

Tabla Nº 12

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones realización personal y aspectos tangibles.

	Valor	ρ	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Correlación de Spearman	,283	,117	,170	1,616	,117 ^c
Nº de casos válidos	32				

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las dimensiones realización personal y aspectos tangibles no están correlacionadas.	
	Ha:	Las dimensiones realización personal y aspectos tangibles están correlacionadas.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$		Valor calculado
			$t = 1,616$
Valor calculado ρ	$p = 0,117$		
Conclusión	Como $p > 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones realización personal y aspectos tangibles están correlacionadas. El nivel de correlación es baja, pues de acuerdo al cuadro anterior el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s) es igual a 0.283.		

IV. DISCUSIÓN

A continuación se presenta la contrastación de los resultados obtenidos en la presente investigación, donde analizaremos y discutiremos los resultados de las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos, de acuerdo a los antecedentes de investigación, así como el contraste de las hipótesis planteadas; para asumir una postura teórica que nos permita generar una teoría de rango intermedio la cual constituirá un cuerpo de conocimientos de las variables estudiadas.

La hipótesis general dice “Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco”, el resultado de la correlación general es 0,575. Luis Galindo Tobio y Belkys Miranda 2008; en su estudio “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani”. Dice que un 34% de los encuestados presentan un nivel medio de estrés laboral, mientras un 4% un nivel de estrés alto, es decir los resultados son elocuentes donde la necesidad de aproximación al estrés laboral en el servicio de Bioanálisis en el Hospital Dr. Domingo Luciani, con la participación de todo el personal que labora, se puede prevenir y controlar la aparición del estrés laboral, por otro lado, cuando se realizó la revisión de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos, se arribó a la conclusión de que los trabajadores se ven afectados en el aspecto psicológico que en el físico. Por otro lado, Gladys Esther Fernández Ramírez 2016, en su trabajo de investigación “Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015”, llegó a la conclusión: De que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($p=0.000<0.05$) del profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, siendo ésta de tipo inversa y alta ($r=0.778$), es decir que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

1. Se afirma que existe una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos, con un coeficiente de correlación de 0.575 y 0.001 de significancia. Valores que muestran una asociación moderada, directa y significativa entre dichas variables. Lo que permite entender que un elevado porcentaje de las unidades de estudio la califican a dichas variables de manera semejante.
2. Los resultados a nivel del estrés laboral en el centro de salud de Ttio-Cusco, es Alto con un 77.1%, lo que permite entender que los profesionales de salud presentan un estrés laboral en los campos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.
3. Los resultados a nivel de la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Tio-Cusco, es Bueno, por lo que satisfacción de los usuarios está en base a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos que se presente durante su atención en dicho establecimiento.
4. Respecto a la correlación entre las dimensiones estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio en las áreas de medicina, odontología, obstetricia, enfermería y técnicos de enfermería; podemos concluir que existe una correlación significativa, positiva y directa en todos los casos posibles de asociación con una significatividad del 5%, cuyo coeficiente de correlación alcanza valores ubicados en la categoría baja y moderada.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Recomendar al Clas de Ttio realizar mayor tipo de actividades de relajación y actividades externas de dispersión, implementar acciones de relajación como videos y salón de desestres con actividades recreativas para disminuir el estrés laboral del 77.1% presentado en los profesionales de salud en los campos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal;

Tercero: Recomendar viajes de capacitación. Debido a que su estrés laboral se desarrolla en su despersonalización dando a entender que en ocasiones adversas se sienten extraños con la profesión que vienen desempeñando.

Cuarto: Recomendar su realización profesional mediante cursos de intercambio como estímulos para mejoras interrelación que se viene afectado por el estrés de la carga laboral que vienen desarrollando, motivo por el cual no les permite desenvolverse de manera óptima

Quinto : recomendar mejoras en los servicios infraestructura para atención a los pacientes con incremento de personal para una mejor atención, contratar un profesional para el área de atención al paciente e información para mejorar la satisfacción del usuario externos del centro de salud de Tio-Cusco, por lo que satisfacción de los usuarios está en base a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos que se presente durante su atención en dicho establecimiento.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento [Documento www] Recuperado el 30 de agosto de 2010, de http://www.psicologiacentifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm
2. Casullo M.M (2002). Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica (1ª. ed.). Buenos aires. Editorial Paidós.
3. Luis Galindo Tobio y Belkys Miranda caracas 2008; tesis “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani”. año 2008”
4. Gladys Esther Fernández Ramirez Lima Peru 2016, tesis “Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015”
5. Juliana Santana de Freitas “Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería y de la satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil,2014”, presentada a la Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.
6. Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
7. Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés [Documento www].Recuperado el 16 de abril de 2010, de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.
8. Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing Company.
9. Lazarus R.S, Folkman S (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barelona: Martínez Roca S.A.
10. Psicología modelo de estrés de Selye <http://psicologiamx.blogspot.com/2012/04/modelo-de-estres-de-sel>
11. Slipack, O. E. (1996). Estrés Laboral. Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm

12. Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.documentos
13. Santos, J. A. (2005). Manual: PRANES. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
14. Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo. Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
15. Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
16. Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). Control del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
17. Peiró J.M, Meliá J.L (1989). La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. [Documento www]. Recuperado 29 de septiembre de 2010, de http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
18. - Peiró J.M; Maliá J.L (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S10/12 [Documento www]. Recuperado el 20 de junio de 2010, de <http://www.uv.es/seguridadlaboral>
19. <https://www.hysla.com/estres-burnout-diferencias>
20. Barreiro, T. (2000). Bienestar y malestar dentro del grupo. En T. Barreiro, Trabajos en grupo. (pp. 47-66). Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas. - Bruin, G. & Taylor, N. (2005). Development of the Sources of Work Stress Inventory. South African Journal of Psychology, 35(4), 748-765
21. Duran M.M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. Enero-julio 2010 1 (1):71-84.
22. Gilbreath, B. & Benson, P. (2004). The contribution of supervisor behavior to employee psychological well-being. Work & Stress, 18(3), 255-266.
23. Peiró, J. M. (1991). Psicología de la organización. Ed. Uned. Madrid.
24. Peiró, J. (2005). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Ediciones Pirámide. - Peiró J.M, Prieto F (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol1: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Editorial Síntesis.

25. Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76.
26. Cifre Gallegos E. Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación- ampliación del modelo vitamínico de Warr. [tesis].Castellón de la Plana (España): Universitat Jaume I, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.1999.
27. Cotton, P. & Hart, P. (2003). Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research. Australian Psychologist, 38(2), 118-127.
28. Díaz Llanes, G. (2001). El bienestar subjetivo. Actualidad y perspectivas. Revista Cubana de Medicina General Integral, 17(6), 572-579.
29. Dolan, S., García, S. & Díez Piñol, M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.
30. Hermon, D. & Hazler, R. (1999). Adherence to a wellness model and perceptions of psychological well-being. Journal of Counseling & Development, 77, 339-343. - Ito, H., Eisen, S., Sederer, L., Yamada, O. & Tachimori, H. (2001). Factors affecting psychiatric nurses' intention to leave their current job. Psychiatric Services, 52(2), 232-234.

ANEXOS

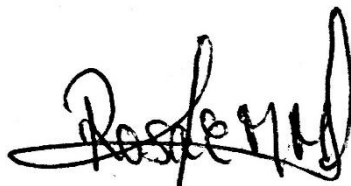
- ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV
- AUTORIZACION DE PUBLICATION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV
- DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS
- INSTRUMENTO VALIDADO
 - VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.
 - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
 - EJEMPLARES DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS.
 - AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE TEST.
- SOLICITUD EMITIDA PARA AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO
- CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
- DATA EXCEL
- MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS
- MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.
- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

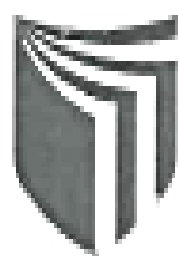
Yo, Dra. ROSA ELVIRA MARMANILLO MANGA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **“Nivel de estrés laboral y calidad de atención del personal que labora en el centro de salud de Ttio , Cusco ”** de la estudiante GUIA ABARCA HEIDI , he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Cusco, 14 de Julio del 2018



Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga
DNI: 23924721



ESCUELA DE POSGRADO

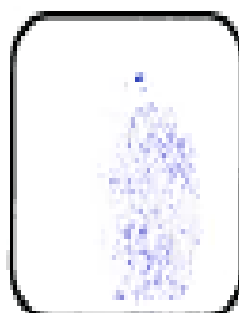
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo HEIDI GUIA ABARCA, identificado con DNI N° 40561700 egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION EN LOS SERVICIOS EN SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO, PERÚ 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA



DNI: 40561700

Trujillo, 05 de Agosto del 2018

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE TESIS

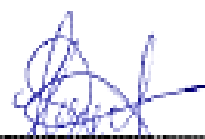
Yo, HEIDI GUIA ABARCA, egresado del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios en Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40561700, con la tesis titulada:

"Estrés Laboral y Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud CLAS Tito, Perú 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría
- 2) La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, la tesis fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 05 de Agosto del 2018



HEIDI GUIA ABARCA
DNI: 40561700

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA**

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TESIS:

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTI CUSCO, 2018”**

INTEGRANTES:

C.D. Heidi Guía Abarca

Asesor (a): Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga

Cusco, junio del 2018

Cusco, Junio del 2018

Señor (a):

Dr.
Docente de la Escuela de Post Grado UCV - Trujillo

Asunto: Validación de Instrumentos

Nos es grato dirigirnos a Ud. para saludarlo cordialmente y a su vez solicitar su participación como experto en la validación de los instrumentos a utilizar en el proyecto de tesis: "NIVEL DE ESTRES LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE TTIO CUSCO 2018" que estamos proponiendo. Conocedores de su trayectoria profesional y solvencia académica en la materia; tenga a bien revisar los documentos adjuntos. Sus observaciones serán valiosas para el desarrollo de la presente investigación.

Atentamente,


C.D. Heidi Gajá Abarca


Elizabeth Caceres Caceres
#0432675

Adjuntamos:

Ficha de validación del instrumento

Matriz de consistencia.

Matriz de operacionalización de variables.

Matriz de instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION EN SERVICIOS EN SALUD

"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL QUE
LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE TITO CUSCO, 2018"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRES :

Elizabeth Canales Ccoyo

MENTIÓN :

Docente en Administración de la Educación

FECHA :

Cusco, 02 de Julio del 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adecuada

2. CONTENIDO:

Adecuada

3. ESTRUCTURA:

Adecuada

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Dr. Elizabeth Canales Ccoyo
Firma
Mg. Dr. Elizabeth Canales Ccoyo
DNI: 40432675
N° de Celular: 984811279

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN EN SERVICIOS EN SALUD
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE TITO CUSCO, 2018

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

**TEST DE CALIDAD DE ATENCIÓN SERVQUAL MINSA PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN
CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**

1.3 INVESTIGADORES: C.D. Heidi Gula Abarca

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			✓
	1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			✓
Contenido	2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			✓
	3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓
	4. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			✓
	5. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			✓
Estructura	6. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			✓
	7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			✓
	8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			✓
	9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			✓
	10.				

I. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

85%

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse




 Firma
 Mg. Dr. Elizabeth Caceres Caceres
 DNI: 40432675
 N° de Celular: 98441279

TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, de personalización y realización personal.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

TEST SERVQUAL MINSA

Confiabilidad

1. cuando recibo atención en el centro, no necesito volver una segunda vez por causas de una mala atención previa
conF1
2. generalmente se observa coordinación dentro del centro
conF2
3. alguna vez han extraviado parte de mi historia clínica
conF3
4. los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el centro, siempre están ubicables y son confiables
conF4
5. los profesionales del centro, ejecutan de buena forma sus tareas, son competentes

C

O
n
F
5

Empatía

1. el personal del centro, en general conoce mis intereses (gustos y preferencias)
eMp1
2. el personal del centro, en general comprende mis necesidades
eMp2
3. el personal del centro, en general me trata con cortesía y respeto
eMp3
4. el personal del centro, en general me trata de manera correcta. por ejemplo: explicaciones, forma de hablar
eMp4
5. la atención y explicación de los médicos en general es buena
eMp5
6. la atención de las enfermeras y técnicos paramédicos en general es buena
eMp6
7. la atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena
eMp7

Capacidad de respuesta

1. las especialidades que se otorgan son suficientes
cap1
2. siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada
cap2
3. espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en la consulta del médico especialista
cap3
4. Yo creo en los médicos de este centro y en sus correctos diagnósticos
cap4

5. Yo creo que el médico dedica el tiempo necesario para mi atención
cap5

Accesibilidad

1. por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud
acc1
2. siempre que lo necesito, tengo acceso a todas las especialidades médicas
acc2
3. siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se pueden realizar en este centro acc3
4. en el centro, en general, atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas
acc4
5. siempre tengo acceso a escoger mi médico tratante
acc5*

Tangibles

1. el mobiliario de la sala de espera y del box médico es cómodo y confortable
Tan1
2. creo que la tecnología que hay en el centro asistencial, es la adecuada
Tan2
3. la limpieza del centro es la adecuada
Tan3
4. las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (por ejemplo, temperatura y ruidos) Tan4
5. los box médicos se encuentran en condiciones adecuadas (por ejemplo, temperatura y ruidos) Tan5
6. los baños del centro se encuentran en condiciones adecuadas (por ejemplo, limpieza y ventilación) Tan6
7. el acceso al centro es adecuado (por ejemplo, entradas y locomoción)
Tan7

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
		Primaria	<input type="text" value="2"/>
		Secundaria	<input type="text" value="3"/>
		Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
		Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input type="text" value="1"/>
		SOAT	<input type="text" value="2"/>
		Ninguno	<input type="text" value="3"/>
6. Tipo de usuario		Nuevo	<input type="text" value="1"/>
		Continuador	<input type="text" value="2"/>

7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	()	Psicólogo	
Obstetra	()	Odontólogo	
Enfermera	()	Otros	_____

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

INDICADOR DE PROCESO	
A. Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría	
1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La <i>satisfacción del usuario</i> es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo en los servicios brindados: consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje (%).
6.- NUMERADOR	Número de establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo.
7.- DENOMINADOR	Número total de establecimientos de salud
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal
9.- FUENTE DE DATOS	<p>Total de establecimientos que se encuentran aplicando encuestas a usuarios externos en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.</p> <p>Informe de encuestas aplicadas (muestra), según establecimientos de salud y categoría.</p>
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Establecimientos de salud que se encuentran aplicando la metodología (Encuestas).
11.- MUESTRA	Tomando como universo la relación de establecimientos de salud en el periodo de aplicación.
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, a fin de propiciar el debate, el análisis de los resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, y a su vez realizar mejoras continuas.
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.

INDICADOR DE RESULTADO	
B. Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.	
1.- NOMBRE	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La <i>satisfacción del usuario</i> es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar la satisfacción del usuario externo en los servicios del establecimiento de salud en consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría, que refieren estar satisfechos.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje.
6.- NUMERADOR	Número de usuarios encuestados que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
7.- DENOMINADOR	Total de usuarios encuestados en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
8.- UMBRAL	60% sujeto a variación según medición basal.
9.- FUENTE DE DATOS	Total de encuestas aplicadas (muestra) a usuarios externos en consulta externa/hospitalización/emergencia, según nivel y categoría
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta de satisfacción del usuario externo SERVQUAL modificada para servicios de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia, según nivel y categoría.
11.- MUESTRA	Se estima tomando como universo el número de usuarios atendidos en el último mes.
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, de tal manera que propicie la discusión, el análisis de resultados y el interés en el equipo de gestión para cumplir con el indicador, a su vez realizar mejoras continuas.
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.

INDICADOR DE RESULTADO	
C. Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia, según nivel y categoría.	
1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La <i>satisfacción del usuario</i> es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que realizan acciones de mejora implementadas de la satisfacción del usuario externo con los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje.
6.- NUMERADOR	Se considera al número de acciones de mejora implementadas según los resultados de la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud de los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría.
7.- DENOMINADOR	Número total de acciones recomendadas en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría, por establecimiento de salud.
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal.

8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal.
9.- FUENTE DE DATOS	Los establecimientos que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Informe de establecimientos de salud que se encuentran implementando acciones de mejora
11.- MUESTRA	Establecimientos de salud que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, de tal manera que propicie, discusión, análisis de resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, a su vez realizar mejoras continuas
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.

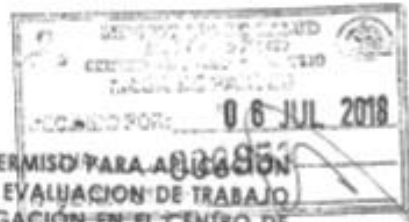
AUTORIZACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO,..... con DNI N°.....,Doy mi consentimiento para aplicar el test de información sobre la expectativa e Importancia que le otorgo a la atención que espero recibir en el servicio de consulta externa del servicio por el cual sere atendido, así como el test de la atención en el servicio de consulta externa que recibí después de ser atendido por el profesional a cargo ; mediante el uso del test SERVQUAL MINSA, en caso que la atención sea para mi familiar menor de edad, firmo el “consentimiento informado” como tutor o padre de familia, tomo conocimiento de la investigación y de sus objetivos, así como autorizo la participación de mi menor en custodia para dicho estudio.

También es de mi conocimiento las medidas que se han establecido para salvaguardar la identidad de mi persona que actúo como informante. Finalmente, debe señalarse que los datos tienen una finalidad puramente investigativa y no se podrá publicar los resultados de ningún sujeto sin su autorización expresa.

.....
NOMBRE:

DNI N°



SUMILLA: SOLICITA PERMISO PARA APLICACIÓN
DE TEST DE EVALUACIÓN DE TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN EN EL CENTRO DE
SALUD CLASS TTIO.

PSIC. PATRICIA DIAZ MENDOZA

GERENTE DEL CENTRO DE SALUD CLASS TTIO:

Yo, **HEIDI GUIA ABARCA**, Peruana, Cirujano
Dentista, identificada con D.N.I. N°: 40561700, con
Registro COP N° 19812, domiciliada en COVIPOL
A-10 de la ciudad de Cusco - cusco - cusco,
Teléfono Celular N° 966359627; correo electrónico:
heldiguia@hotmail.com; trabajadora con
modalidad de nombramiento en la institución de
su jurisdicción, ante Usted con el debido respeto
me presento y digo:

Qué, realizando en proceso la investigación de
tesis con el tema: **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL
PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE TTIO CUSCO 2018.**

por lo que **SOLICITO** permiso para realizar la encuesta
de burnout de nivel de stress laboral al personal nombrado y contratado, así como
el test servqual del MINSA para medir la calidad de atención al usuario externo en el
establecimiento de su jurisdicción durante los meses de junio y julio del presente año.

Por lo que, pido a Usted señor, dirigir mi documento donde corresponda y
acceda a mi solicitud en atención a lo antes referido.

Atentamente,


Heidi Guia Abarca
DNI: 40561700

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

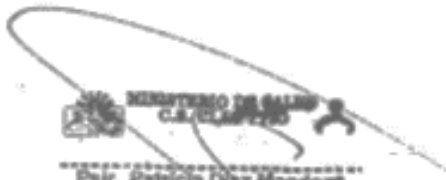

CARTA N° 029- DRSC/RSSCN/CLAS TIO/G-S/2018

A : CD Heidi Guis Abarca
DE : Psic. Patricia Díaz Mendoza
Gerente del Centro de Salud CLAS Tio
ASUNTO : Facilidades para realizar Aplicación de Test
Fecha : Cusco, 10 de julio del 2018

Es muy grato dirigirme a usted con la finalidad de manifestarle que habiendo sido visto su solicitud de fecha 6 de julio del 2018, esta Gerencia autoriza para que usted pueda aplicar el Test de Evaluación para su trabajo de investigación en este establecimiento de salud.

Sin otro particular.

Atentamente,



Psic. Patricia Díaz Mendoza
GERENTE
DNI: 24006768

Cc
Arch
PDM/mav

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE EXCEL

TEST DE BURNOUT																								
SIGLAS	pregunta	SEXO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
EUG	MEDICINA																							
	Med1	F	1	0	1	6	0	0	6	1	6	0	0	5	0	0	0	0	6	5	6	0	6	0
	Med2	M	1	0	0	6	0	1	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	2	0
	Med3	F	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	5	1	0	0
MDSG	Med4	F	1	0	1	6	0	1	6	1	6	1	0	6	0	1	0	0	6	6	6	5	0	0
	Med5	F	2	2	1	1	1	2	5	2	5	0	1	5	1	1	0	1	5	5	5	1	2	2
	Med6	M	1	1	0	5	1	2	5	1	5	1	1	5	1	1	0	1	5	5	5	1	2	0
	ODONTOLOGIA																							
HPC	OD1	M	1	2	1	6	0	0	6	0	6	2	1	6	0	1	0	0	6	6	6	5	1	0
	OD2	F	1	0	0	5	0	2	6	1	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	0	2	1	1
	OD3	F	2	2	2	5	2	2	6	4	5	2	2	5	1	2	1	2	5	5	5	2	2	1
	OBSTETRICIA																							
ORA	OBST1	F	2	0	1	6	1	2	5	0	6	0	0	5	0	1	1	1	5	5	4	2	2	0
	OBST2	F	1	1	2	6	0	2	5	2	5	2	1	5	1	0	1	1	5	5	5	2	2	0
	OBST3	F	0	0	2	6	0	1	6	0	5	0	0	6	0	0	0	0	6	5	6	0	6	0
	OBST4	F	0	1	2	5	2	2	2	0	4	2	2	4	1	0	0	1	0	6	5	2	0	1
NML	BIFERMERA																							
	BIF1	F	1	1	2	5	2	2	6	1	5	2	2	5	0	1	0	0	2	6	5	2	0	1
	BIF2	F	2	1	2	5	2	2	6	2	5	2	1	5	0	1	1	0	6	6	6	2	0	1
	BIF3	F	1	0	1	5	1	2	6	0	6	1	1	6	0	1	1	0	2	6	6	2	2	1
BIFERMERA DE ORD	BIF4	F	2	0	0	5	1	2	6	1	6	1	0	5	0	1	1	0	6	5	5	2	2	0
	BIF01	F	2	0	1	4	1	1	5	2	5	2	0	4	1	0	1	1	6	5	6	2	2	0
	BIF02	F	1	1	0	6	0	2	5	2	5	1	1	5	1	0	1	1	6	5	5	1	2	0
	BIF03	F	2	2	2	6	0	1	2	1	5	0	1	6	1	0	1	1	6	5	5	1	2	2
BIF04	BIF04	F	1	2	2	6	2	2	2	1	4	1	0	6	1	1	0	1	6	5	5	1	2	2
	TECNICO DE FARMACIA																							
	TF1	F	0	2	2	4	1	1	2	0	5	0	2	5	0	1	1	0	5	5	5	0	2	0
	TF2	M	2	1	1	2	2	2	6	1	6	1	2	6	2	2	1	2	2	6	6	5	5	2
TECNICO DE LABORATORIO	TL1	F	1	1	1	5	0	2	5	2	5	1	0	5	0	0	0	1	6	6	5	0	2	0
	TL2	F	1	1	2	5	2	2	6	2	5	1	0	5	1	1	0	0	6	6	5	0	2	0
	TECNICO DE TORNO																							
	TO1	F	4	0	0	6	0	2	6	2	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	2	1
TO2	TO2	F	2	0	1	5	2	2	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	6	2	2	2	0
	TECNICO DE TRIAJE																							
	TR01	F	2	0	1	6	0	1	6	0	1	0	1	6	0	2	0	1	6	5	2	1	1	0
ORL	TR02	F	1	2	2	4	2	2	5	2	2	2	1	6	1	1	1	1	6	5	2	1	1	1
	TECNICO DE ADMISION																							
	TA01	M	2	0	2	2	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4
	TA02	F	1	2	2	2	1	2	5	1	4	2	2	6	2	0	0	1	6	5	5	0	1	2
TA03	TA03	F	1	2	1	2	1	2	5	1	5	2	2	5	0	2	1	0	5	5	5	0	1	1
	TECNICO DE LIMPIEZA																							
	TLIMP1	M	0	0	2	6	2	2	2	2	6	4	2	5	0	2	1	0	5	5	5	1	1	1
	TLIMP2	F	0	0	1	5	2	2	6	2	4	0	0	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: “ ESTRES LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO PERU, 2018”

VARIABLE I : ESTRES LABORAL

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

VARIABLE I	DIMENSI ONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	VALORACIÓN
ESTRESS LABORAL CUESTIONA RIO (MBI)	Subescala de agotamiento emocional.	Cansancio emocional: Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54	1	me siento emocionalmente afectado por mi trabajo	0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días
			2	cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
			3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada	
			6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
			8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
			13	Me siento frustrado en mi trabajo	
			14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
			16	Siento que trabajar directo con la gente me cansa	
			20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
	Subescala de despersonali zación	Despersonalización: Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30	5	Siento que estoy tratando algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
			10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
			11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
			15	Siento que no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
			22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	
	Subescala de realización personal	Realización personal: Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48	4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
			7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
			9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
			12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
			17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
			18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
			19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
			21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
PESO: TOTAL PUNTUACION MAXIMA 132 PUNTOS =100%					
Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.					

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: “ ESTRES LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO PERU, 2018”

VARIABLE II: SATISFACION DE LOS USUARIOS EXTERNOS

TEST SERVQUAL MINSA PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCION

VARIABLE II		DIMENSIONES INDICADORES	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	VALORACIÓN
SATISFACI ON DE LOS USUARIOS EXTERNOS <u>TEST SERVQUAL MINSA</u>	EXPECTATIVAS	Fiabilidad: confiabilidad confianza que una persona o cosa nos ofrece Preguntas del 01 al 05.	1	Que Ud. Sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	<p>puntuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 :menor calificaci ón • 7 :mayor calificaci ón <p>Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.</p>
			2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	
			3	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	
			4	que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	
			5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el medico	
		Capacidad de Respuesta: reacción o efecto que se produce frente a una pregunta Preguntas del 06 al 09.	6	Que la atención en el área de caja y farmacia sea rápida	
			7	Que la atención en el área de admisión sea rápida	
			8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	
			9	que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	
	PERCEPCIONES	Seguridad: Garantía que se le da a una persona sobre la realización o cumplimiento de una cosa Preguntas del 10 al 13.	10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	
			11	Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	
			12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	
			13	Que el médico y otro profesional que le atenderá inspire confianza	
		Empatía: Preguntas del 14 al 18.	14	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	
			15	Que el personal de Caja / farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	
			16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	
			17	Que Ud. Comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	
			18	Que Ud. Comprenda la explicación que el medico u otro profesional le brindara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	
		Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.	19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	
			20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario bancas y sillas para comodidad de los pacientes	
			21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	
			22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	

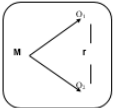
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “ ESTRES LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO PERU, 2018”

AUTOR: HEIDI GUIA ABARCA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES		
¿Cual es la relación entre el estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de clas Ttio cusco?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio cusco	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud CLAS Ttio Cusco“	VARIABLE DE ESTUDIO 1 ESTRES LABORAL		
			DIMENSIONES.	INDICADORES	NRO DE ITEMS
			1. Cansancio emocional	Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54	PREG: 1,2,3,6,8,13,14,16,20
			2. Despersonalización	Despersonalización: Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30	PREG: 5,10,11,15,22
			3. Realización personal	Realización personal: Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48	PREG: 4,7,9,12,17,18,19,21
PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cuál es la relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco? 2. ¿Cual es relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco? 3. ¿Cuál es la relación significativa entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS. 1. Determinar la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco 2. Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco 3. Derminar la relación entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de CLAS Ttio Cusco	SUB HIPÓTESIS 1.Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco” 2. “Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco” 3.“Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud de Ttio Cusco”	VARIABLE DE ESTUDIO 2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS		
			DIMENSIONES.	INDICADORES	NRO DE ITEMS
			1. Fiabilidad	confiabilidad confianza que una persona o cosa nos ofrece	Preguntas del 01 al 05.
			2. Capacidad de respuesta	reaccion o efecto que se produce frente a una pregunta	Preguntas del 06 al 09
			3. Seguridad	Garantía que se le da a auna persona sobre la realización o cumplimiento de una cosa	Preguntas del 10 al 13.
			4. Empatía	es la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir.	Preguntas del 14 al 18.
			5. Aspectos tangibles	Los bienes materiales que provee de utilidad (satisfacción) al consumidor.	Preguntas del 19 al 22.

--	--	--	--

METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN:	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS DE DATOS																												
<p>Tipo: No experimental Diseño de investigación: No experimental Descriptivo TIPO Correlacional Corte transversal</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra conformada por 32 profesionales y 333 pacientes.</p> <p>O₁ = Variable 1: Estrés laboral</p> <p>O₂ = Variable 2: Satisfacción de los usuarios externos</p> <p>r = Relación de las variables de estudio.</p> <p>Metodo de estudio: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de salud que realiza la atención al usuario externo total de 65 Usuarios externos atendidos por turno de 12 horas promedio 520 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ESPECIALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA</th><th>Nº DE PROFESIONALES QUE BRINDAN SERVICIO ASISTENCIAL</th><th>Nº DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL POR TURNO</th><th>TOTAL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MEDICINA</td><td>6</td><td>8</td><td>48</td></tr> <tr> <td>ODONTOLOGIA</td><td>3</td><td>8</td><td>24</td></tr> <tr> <td>OBSTETRICIA</td><td>4</td><td>8</td><td>32</td></tr> <tr> <td>ENFERMERIA</td><td>8</td><td>8</td><td>64</td></tr> <tr> <td>TÉCNICOS DE ENFERMERIA</td><td>11</td><td>15</td><td>165</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>32</td><td>33</td><td>333</td></tr> </tbody> </table> <p>Muestra: 32 trabajadores 333 pacientes</p>	ESPECIALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	Nº DE PROFESIONALES QUE BRINDAN SERVICIO ASISTENCIAL	Nº DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL POR TURNO	TOTAL	MEDICINA	6	8	48	ODONTOLOGIA	3	8	24	OBSTETRICIA	4	8	32	ENFERMERIA	8	8	64	TÉCNICOS DE ENFERMERIA	11	15	165	TOTAL	32	33	333	<p>las tecnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación son los siguientes: Técnicas : Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario-test</p> <ul style="list-style-type: none"> •TEST DE CALIDAD DE ATENCIÓN SERVQUAL MINSA PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCION •CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) 	<p>El método de la presente tesis de investigación es</p> <p>CODIFICACION Hay que codificar a los instrumentos para salvaguardar la identidad de los usuarios</p> <p>CALIFICACION Se coloca una valoración de acuerdo al test a cada uno de los ítems de los instrumentos</p> <p>TABULACION los datos se presentan en tablas de frecuencia y en gráficos estadísticos</p> <p>INTERPRETACION Se va interpretar los datos de las tablas y gráficos de tabulación Usando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva • Estadística inferencial con sus pruebas de hipótesis
ESPECIALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	Nº DE PROFESIONALES QUE BRINDAN SERVICIO ASISTENCIAL	Nº DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL POR TURNO	TOTAL																												
MEDICINA	6	8	48																												
ODONTOLOGIA	3	8	24																												
OBSTETRICIA	4	8	32																												
ENFERMERIA	8	8	64																												
TÉCNICOS DE ENFERMERIA	11	15	165																												
TOTAL	32	33	333																												

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:
VARIABLE i : ESTRES LABORAL
CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORI

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE I : ESTRES LABORAL Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, se da en puestos de trabajo relacionados con atención al público con sobrecarga laboral (exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable.	Dimensión 1: Subescala de agotamiento emocional. Cansancio emocional: Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54	me siento emocionalmente afectado por mi trabajo
		cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada
		Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
		Siento que mi trabajo me está desgastando
		Me siento frustrado en mi trabajo
		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
		Siento que trabajar directo con la gente me cansa
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
	Dimension 2: Subescala de despersonalización Despersonalización: Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. . Puntuación máxima 30	Siento que estoy tratando algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
		Siento que me he hecho más duro con la gente
		Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
		Siento que no me importa lo que les ocurra a mis pacientes
		Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas
	Dimension 3: Subescala de realización personal Realización personal: Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes
		Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes
		Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
		Me siento con mucha energía en mi trabajo
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes
		Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:
TÍTULO: “ ESTRES LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO PERU, 2018”
VARIABLE II: SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS
TEST SERVQUAL MINSA PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCION

DEFINICIÓN CONCEPTUAL		DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE II SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E. Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. >60% por mejorar 40-60% en proceso < 40% aceptable	EXPECTATIVAS	Fiabilidad: confiabilidad confianza que una persona o cosa nos ofrece Preguntas del 01 al 05.	Que Ud. Sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas
		Capacidad de Respuesta: reacción o efecto que se produce frente a una pregunta Preguntas del 06 al 09.	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada
			Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS
			que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes
			Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el medico
			Que la atención en el área de caja y farmacia sea rápida
			Que la atención en el área de admisión sea rápida
			Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto
	PERCEPCIONES	Seguridad: Garantía que se le da a una persona sobre la realización o cumplimiento de una cosa Preguntas del 10 al 13.	que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
			Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
			Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
			Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud
		Empatía: Preguntas del 14 al 18.	Que el médico y otro profesional que le atenderá inspire confianza
			Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia
			Que el personal de Caja / farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia
			Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia
		Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.	Que Ud. Comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atencion
			Que Ud. Comprenda la explicación que el medico u otro profesional le brindara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud
			Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes
			Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario bancas y sillas para comodidad de los pacientes
			Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes